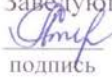



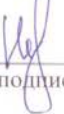

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
 А.А. Ступина
подпись
« 19 » 06 2017г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.09.03 Прикладная информатика

Разработка подсистемы электронного межведомственного
взаимодействия управления опекой и попечительством муниципального
образования

Руководитель	 19.06.17 подпись, дата	профессор, д-р. тех. наук А.А. Ступина
Выпускник	 19.06.17 подпись, дата	М.В. Нечкин
Нормоконтроллер	 19.06.17 подпись, дата	А.А. Ступина

Красноярск 2017

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.А. Ступина
подпись
« ____ » _____ 2017г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
09.09.03 Прикладная информатика

Разработка подсистемы электронного межведомственного
взаимодействия управления опекой и попечительством муниципального
образования

Руководитель _____ профессор, д-р. тех. наук А.А. Ступина
подпись, дата

Выпускник _____ М.В. Нечкин
подпись, дата

Нормоконтроллер _____ А.А. Ступина
подпись, дата

Красноярск 2017

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ А. А. Ступина
подпись

« ____ » _____ 2017 г

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

Студенту Нечкину Максиму Владимировичу

Группа ПЭ 13-07

Направление (специальность) 09.03.03.04 Прикладная информатика.

Тема выпускной квалификационной работы: «Разработка подсистемы электронного межведомственного взаимодействия управления опекой и попечительством муниципального образования».

Утверждена приказом по университету № 2552/с от 28.02.2017

Руководитель ВКР А.А. Ступина, профессор кафедры экономики и информационных технологий менеджмента ИУБПЭ СФУ.

Исходные данные для ВКР:

- материалы преддипломной практики;
- материалы курсовой работы;
- научная специализированная литература о муниципальном управлении, использовании АИС в управлении бизнес-процессами предприятия.

Перечень разделов ВКР:

- 1 Теоретическая часть;
- 2 Анализ предметной области;
- 3 Оптимизация информационной системы.

Перечень графического материала: рисунки, функциональная структура, интерфейсы программы, документы организации.

Руководитель

подпись

А.А. Ступина

Задание принял к исполнению

подпись

М.В. Нечкин

«___» _____ 2017 г

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 108 страницы текстового документа, 4 приложения, 43 использованных источников, 21 рисунков, 7 таблицы.

Объектом исследования является Администрация Березовского района «Отдел опеки и попечительства над несовершеннолетними».

Цель работы разработка подсистемы взаимодействия для улучшения потока передачи данных на рассматриваемом предприятии со сторонними органами. К данной цели отнеслись следующие задачи:

- провести краткий обзор отрасли исследуемого объекта;
- дать краткое описание предприятия, его структуры, функций и задач;
- провести анализ информационных потоков в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних;
- изучить применение информационных технологий и систем в отделе;
- предложить рекомендации по внедрению подсистемы межведомственного взаимодействия в исследуемом отделе;
- описать основные показатели деятельности отдела и направления его развития.

При разработке рекомендаций для подсистемы межведомственного взаимодействия отдела опеки и попечительства были изучены организационная и функциональная структуры, информационные технологии и системы, применяемые в органах местного самоуправления.

Результатом данной работы является разработанная подсистема:

- Межведомственного взаимодействия органа опеки и попечительства над несовершеннолетними.

СОДЕРЖАНИЕ

Реферат.....	5
Введение.....	8
1 Теоретическая часть.....	10
1.1 Исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления	10
2 Администрация Березовского района, как исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления.....	15
2.1 Характеристика Администрации Березовского района, ее структура	15
2.2 Описание предметной области.....	20
2.3 Организационная структура администрации Березовского района	24
2.4 Основные бизнес-процессы в отделе по опеке и попечительству	25
2.4.1 IDEF0 модель «как есть».....	25
2.4.2 IDEF0 модель «как будет»	32
2.4.3 Построение DFD модели.....	33
2.5 Анализ информационных потоков отдела по опеке и попечительству.....	36
2.5.1 Документооборот в отделе по опеке и попечительству	36
2.6 Схема движения основных документов	37
3 Применение информационных технологий и информационных систем в отделе по опеке и попечительству.....	40
3.1 Основные понятия	40
3.2 Основные информационные технологии и информационные системы, применяемые в отделе по опеке и попечительству.....	45

3.3	Методы и модели решения управленческих и экономических задач в отделе по опеке и попечительству	49
3.4	Технические и программные средства в отделе по опеке и попечительству.....	57
3.5	Рекомендации по внедрению эффективных информационных технологий и информационных систем в отделе по опеке и попечительству	62
3.6	Система межведомственного взаимодействия	66
3.7	Функционал информационной системы «Единой межведомственной базы».....	69
3.8	Основные показатели деятельности отдела по опеке и попечительству и направления развития отдела	74
3.9	Эффективность внедрения информационной системы	77
	Заключение	82
	Список используемых источников.....	84
	Приложение А Структурная схема администрации Березовского района	91
	Приложение Б Документооборот отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района.....	92
	Приложение В Образцы документов	103
	Форма В.1 – Ходатайство о невозможности присутствия третьего лица	103
	Форма В.2 – Заключение о возможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем).....	104
	Форма В.3 – Заявление в опекуны (попечители).....	105
	Приложение Г Интерфейсы программ, используемых в отделе по опеке и попечительству администрации Березовского района	107

ВВЕДЕНИЕ

Современный этап развития общества характеризуется интенсивной информатизацией всех сфер его жизнедеятельности. Развитие и широкое применение информационных технологий является глобальной тенденцией мирового развития и научно-технической революции последних десятилетий.

Использование информационных технологий имеет огромное значение для повышения конкурентоспособности экономики и повышения эффективности работы органов государственного управления и местного самоуправления. Поэтому информатизация органов государственной и муниципальной власти сегодня является одной из приоритетных задач руководства нашей страны.

В данной работе представлена информация, которая была взята при прохождении производственной практики в Администрации Березовского района, отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних.

Администрация – исполнительный и распорядительный орган городского самоуправления [27].

Среди субъектов административного права органы исполнительной власти (гос. управления) занимают особое место. Это самая многочисленная из числа организаций – группа субъектов административного права, объединенная к тому же единым руководством и подчинением и действующая согласованно и целенаправленно. Эти органы наделены государственной компетенцией, которая по своему объему самая обширная по сравнению с компетенцией других субъектов административного права, она охватывает, в практически организующем плане, все области и сферы государственного руководства, поэтому информатизация процессов, протекающих в данной структуре, играет огромную роль.

Для более подробного анализа процессов обработки информации и использования информационных технологий и систем в данном отчете был рассмотрен отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района (далее – отдел по опеке и

попечительству), так как описание всех отделов и процессов, протекающих в администрации, содержит огромное количество информации.

Особое внимание в исполнительных органах власти уделяется обеспечению информационной и интеллектуальной поддержки управленческой деятельности и оказанию информационных услуг предприятиям, организациям и населению города.

Цель данной работы: на основе обобщения теоретического и практического материала изучить бизнес-процессы в отделе опеки и попечительства, и на основе полученных данных разработать подсистему межведомственного взаимодействия отдела по опеке и попечительству.

провести анализ процессов обработки информации и разработать подсистему межведомственного взаимодействия отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних.

Задачи:

- провести краткий обзор отрасли исследуемого объекта;
- дать краткое описание предприятия, его структуры, функций и задач;
- провести анализ информационных потоков в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних;
- изучить применение информационных технологий и систем в отделе;
- предложить рекомендации по внедрению подсистемы межведомственного взаимодействия в исследуемом отделе;
- описать основные показатели деятельности отдела и направления его развития.

Объект исследования: отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района.

Предмет исследования: процессы межведомственного взаимодействия, используемые в процессе работы отдела.

Далее приступим к описанию отрасли исследуемого объекта.

1 Теоретическая часть

1.1 Исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления

Основы конституционного строя закрепляют принцип разделения властей на законодательную, исполнительную и судебную, так же устанавливается круг органов, осуществляющих государственную власть в Российской Федерации.

Разделение законодательной, исполнительной и судебной ветвей власти является важнейшим принципом функционирования Российской Федерации как правового государства – провозглашает Декларация «О государственном суверенитете Российской Федерации» от 12 июня 1990 г. [12].

Разделение ветвей власти основывается, в частности, на том, что в государстве необходимо осуществлять такие три функции, как принятие законов (содержащих обязательные правила поведения), исполнение их и осуществление правосудия – защиту прав и свобод человека, наказание нарушителей этих правил, разрешение проблем, конфликтов, связанных с применением законодательства.

Принцип разделения властей означает, что законодательную деятельность, принятие законов осуществляет представительный, законодательный орган; исполнение законов, исполнительно-распорядительная деятельность возлагается на органы исполнительной власти; судебная власть осуществляется независимыми судебными органами. Законодательная, исполнительная и судебная власти самостоятельны, относительно независимы друг от друга (но только относительно, поскольку между ними существует взаимосвязь и взаимодействие) [23].

Рассмотрим более подробно исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления Красноярского края, а точнее уровень информатизации и перспективные направления совершенствования ИТ-инфраструктуры органов.

Основы организации и деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления определены:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» [2];
- указами Президента Российской Федерации;
- уставами;
- законами;
- иными нормативными актами субъектов Российской Федерации.

В Красноярском крае расположено:

- 27 Министерств Красноярского края, подчиненных Правительству Красноярского края и органы исполнительной власти Красноярского края;
- 7 государственных служб;
- 11 государственных агентств;
- 1 региональная энергетическая комиссия Красноярского края и т.д.

Практическое внедрение информационных технологий в органы исполнительной власти означает наличие у сотрудников компьютеров и настроенной инфраструктуры электронных коммуникаций, представляющих собой локальные вычислительные сети, формируемые для информационного взаимодействия сотрудников и подразделений на уровне государственных органов, и доступ в сеть Интернет для взаимодействия с другими государственными учреждениями и организациями.

Создание и поддержка работоспособности такой инфраструктуры электронных коммуникаций государственных организаций в районных центрах с

населением 2-3 тысячи человек собственными силами практически невозможна из-за отсутствия в малых районных центрах достаточного количества ИТ-специалистов. В лучшем случае привлекается «продвинутый» пользователь, который по уровню подготовки не является специалистом, умеющим самостоятельно обеспечить устойчивую работу и безопасность информационных сетей органов исполнительной власти районного уровня.

В сельских Советах депутатов, располагающихся в поселках с населением от десятков до нескольких сотен человек, обычно работает сотрудник, умеющий запускать на компьютере 2-3 программы и не владеющий достаточными знаниями по подключению и настройке оборудования.

Поэтому часто результаты информатизации органов исполнительной и государственной власти, полученные на уровне (концентрирующего у себя основную массу ИТ-специалистов края), являются частными случаями и в реальной практике не применимы на уровне районных центров.

Это означает, что формирование и сопровождение функционирования районной инфраструктуры электронных коммуникаций органов исполнительной власти, не может быть гарантированно и планомерно обеспечено без привлечения людских ресурсов больших городов и областных центров.

Системным выходом из имеющейся ситуации является создание в г. Красноярске региональных информационных центров (РИЦ), обеспечивающих создание и сопровождение информационных сетей и систем органов исполнительной власти, государственных учреждений и организаций в крае, а также местных Советов депутатов.

В г. Красноярске имеется подобная служба, региональный информационный центр, это ООО РИЦ «Илан», занимающийся деятельностью, связанной с использованием вычислительной техники и информационных технологий, но не выполняет выше указанных функций.

Создание таких информационных центров именно на региональном областном уровне обусловлено следующим причинами:

- это минимальный уровень, где можно гарантированно обеспечить подбор и обучение необходимого ИТ-персонала;
- это обеспечивает минимальный радиус транспортной доступности и минимизацию затрат в случаях выполнения монтажных, пусконаладочных и ремонтных работ, а также работ, связанных с формированием и обслуживанием региональных корпоративных информационных сетей и ресурсов;
- это позволяет обеспечить единство управления, планирования, безопасности и совместимости применяемых технологий в исполнительно-распорядительных органах, а также дает возможность обеспечить единообразие применяемого программного обеспечения, обслуживания и требований к региональным корпоративным информационным сетям;
- это формирует субъект, которому может быть делегировано право на создание и обслуживание корпоративных информационных сетей и систем региональных органов исполнительной власти, обеспечивающих постоянную доступность госслужащих в информационном пространстве этих корпоративных сетей, а в долгосрочном плане – обеспечивающих возможность сбора и предоставления (по требованию) в реальном режиме времени интегрированной информации по любому субъекту управления в регионе.

Развитие информационных сетей органов исполнительной власти, их формирование и обслуживание предполагает возможность доступа к компьютерам региональных исполнительных и распорядительных органов, а следовательно, и хранящейся в них информации разного уровня доступа, что накладывает ограничения при выборе поставщика услуг по обслуживанию таких информационных сетей и ресурсов. Выбор поставщика услуг в этом случае не может применяться по финансовым критериям, так как нельзя исключить и контролировать ситуацию, когда за право доступа (администрирования) к сетям

и информационным ресурсам региональных органов государственного управления сторонняя организация-претендент предложит наименьшую цену за счет дополнительного внешнего финансирования, в том числе из зарубежных источников.

Исходя из изложенного, услуги такого рода могут предоставлять только региональные специализированные организации, учрежденные местными исполнительными и распорядительными органами власти, созданные для создания и обслуживания собственных информационных систем.

Так же, для того, чтобы в районных центрах Красноярского края уровень информатизации исполнительно-распорядительных органов соответствовал уровню г. Красноярска, нужно проверить каждый из них на наличие современных программ и системы электронного документооборота «Лотус», что сравнительно облегчит службам во взаимодействии.

При выполнении данных перспективных направлений совершенствования ИТ-инфраструктуры органов исполнительной власти можно значительно повысить уровень информатизации в крае.

Далее рассмотрим характеристику и структуру администрации Березовского района.

2 Администрация Березовского района, как исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления

2.1 Характеристика Администрации Березовского района, ее структура

Администрация Березовского района является исполнительно-распорядительным органом муниципального самоуправления.

Администрация Березовского района в установленном настоящим Уставом и другими правовыми актами осуществляет следующие полномочия:

- представляет Главе муниципалитета в пределах компетенции районной администрации, исходя из основных направлений Программы социально-экономического развития муниципального образования, предложения по проекту бюджета района, по деятельности районной администрации, по расходованию бюджетных средств;
- взаимодействует с налоговыми и другими государственными контрольно-надзорными органами;
- заключает договоры и соглашения с гражданами и организациями любых организационно-правовых форм и форм собственности по вопросам, находящимся в компетенции администрации района;
- ведет учет граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, а также граждан, нуждающихся в жилых помещениях специализированного жилищного фонда;
- осуществляет управление муниципальным имуществом, закрепленным за районной администрацией на праве оперативного управления;
- организует прием населения района, рассматривает обращения граждан и принимает по ним необходимых меры;
- вносит представления в соответствующие органы о награждении граждан государственными наградами и присвоении почетных званий;

— выступает от имени администрации Березовского района в интересах муниципального образования поселка Березовка в судах, правоохранительных органах:

а) в качестве заявителей по делам о признании граждан недееспособными, ограниченно дееспособными, безвестно отсутствующими, умершими в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

б) в качестве истцов, ответчиков, третьих лиц по вопросам, отнесенным настоящим Положением, другими правовыми актами города Красноярска к компетенции районной администрации, включая споры о предоставлении и выселении из жилых помещений муниципального жилищного фонда, в том числе специализированного жилищного фонда, признании ордеров недействительными, признании граждан не приобретшими, а также утратившими право на жилые помещения, расторжении, прекращении и изменении договоров найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, об истребовании из чужого незаконного владения жилых помещений муниципального жилищного фонда, расположенных на территории района, а также в качестве истцов по искам о выселении, заявленным прокурором в интересах муниципального образования Березовского района;

в) в качестве истцов по искам об устранении препятствий в пользовании земельными участками, признании имущества бесхозным, признании права муниципальной собственности на бесхозные вещи, взыскании неосновательного обогащения за использование земельных участков, а также о сносе самовольных построек, временных строений и сооружений, расположенных в пределах территории района города. При представлении интересов муниципального образования поселка Березовка районная администрация вправе в пределах предоставленных полномочий предъявлять и подписывать иски, обжаловать судебные акты, а также иметь права и нести обязанности, предусмотренные Гражданским процессуальным и Арбитражным

процессуальным кодексами Российской Федерации;

- является главным распорядителем бюджетных средств, выступает представителем ответчика по искам к муниципальному образованию о возмещении вреда, причиненного в результате незаконных действий (бездействия) районной администрации или ее должностных лиц, издает акты, не соответствующих закону, а также по искам, предъявляемым в порядке субсидиарной ответственности по денежным обязательствам подведомственных бюджетных учреждений от имени муниципального образования;

- составляет бюджетную роспись, распределяет лимиты бюджетных обязательств по подведомственным получателям бюджетных средств. Осуществлять контроль за целевым использованием бюджетных средств подведомственными получателями и анализировать эффективность затрат, оплачиваемых из сметы доходов и расходов;

- выступает в пределах своей компетенции муниципальным заказчиком при проведении закупок для муниципальных нужд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Красноярска;

- формирует конкурсную документацию в пределах сметы расходов по району для размещения муниципального заказа уполномоченным органом;

- анализирует социально-экономическое положение района и осуществляет сбор показателей, характеризующих состояние экономики, в том числе деятельность субъектов малого предпринимательства и социальной сферы района;

- осуществляет контроль за потреблением энергоресурсов бюджетными учреждениями района;

- запрашивает у органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности информацию,

необходимую для выполнения функций, возложенных на районную администрацию;

- вносит учет временных объектов, расположенных на территории района;

- направляет письма за подписью должностных лиц администрации района на бланках администрации района;

- запрашивает необходимую информацию в пределах компетенции районной антитеррористической группы от организаций, предприятий, учреждений независимо от форм собственности, расположенных на территории района;

- запрашивает в пределах установленной компетенции информацию, необходимую для предупреждения административных правонарушений.

- осуществляет иные полномочия, отнесенные законодательством и правовыми актами поселка Березовка к компетенции районной администрации;

- вносит похозяйственные книги на основании сведений, предоставляемых на добровольной основе гражданами, ведущими личное подсобное хозяйство; выдает выписки из похозяйственных книг [13].

Реализуя указанные в пункте 1 настоящей статьи (ст. 45 Устава Администрации Березовского района) полномочия, администрация Березовского района осуществляет нормотворческую, распорядительную и исполнительную деятельность.

Администрация Березовского района (в дальнейшем – районная администрация) является территориальным органом (подразделением) администрации поселка, осуществляющим функции управления административным районом.

Юридический адрес администрации: 662520, Красноярский край, п. Березовка, ул. Центральная, д. 19, тел. (391) 213-28-16, тел./факс (391) 265-77-29, почта: kir@admkrsk.ru.

Структурная схема администрации Березовского района представлена в приложении А, является приложением 3 к распоряжению администрации города Красноярска от 09.09.2013 №195-р.

Администрация Березовского района взаимодействует с отделом гражданской защиты населения МКУ «ЦОМ ГО, ЧС и ПБ города Красноярска, территориальным отделом по Березовскому району департамента финансов администрации города Красноярска и территориальным отделом по Березовскому району главного управления образования администрации поселка Березовка. Организационная структура администрации более подробно будет рассмотрена далее.

Данные отделы находятся в подчинении руководителя администрации Березовского района. Остальные отделы имеет прямое подчинение руководителю администрации Березовского района.

Вид деятельности администрации Березовского района: исполнительно-распорядительный.

Основными задачами районной администрации являются:

- проведение единой городской политики и исполнение правовых актов города в целях комплексного инновационного развития района;
- создание благоприятных условий для жизнедеятельности населения по охране здоровья, обеспечению широкого доступа к образованию и культуре, осуществлению социальной защиты, поддержанию социального и национального согласия, а также комплексной застройке, благоустройству и содержанию территории соответствующего района;
- организация взаимодействия с общественными, коммерческими и некоммерческими организациями, а также населением для создания рабочих мест, развития малого бизнеса, партнерства и согласия;
- организация территориального общественного самоуправления на территории соответствующего района с участием товариществ собственников

жилья, населения и других общественных формирований;

– обеспечение законности, информационной открытости в деятельности администрации района;

– обеспечение предотвращения, выявления и устранения коррупционных проявлений в деятельности администрации района;

– обеспечение контроля за целевым использованием бюджетных средств, выделенных администрации района;

– формирование благоприятных условий для образования и деятельности товариществ собственников жилья.

Далее рассмотрим принципы построения организационной структуры администрации.

2.2 Описание предметной области

Предметной областью данной работы является отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района.

Основные определения, используемые в отделе опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные определения, используемые в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних

Термин	Определение
Опека	форма устройства малолетних граждан (не достигших возраста 14 лет несовершеннолетних граждан) и признанных судом недееспособными граждан, при которой назначенные органом опеки и попечительства граждане (опекуны) являются законными представителями подопечных и совершают от их имени и в их интересах все юридически значимые действия
Попечительство	форма устройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет и граждан, ограниченных судом в дееспособности, при которой назначенные органом опеки и попечительства граждане (попечители) обязаны оказывать несовершеннолетним подопечным содействие в осуществлении их прав и исполнении обязанностей, охранять несовершеннолетних подопечных от злоупотреблений со стороны третьих лиц, а также давать согласие совершеннолетним подопечным на совершение ими действий в соответствии со статьей 30 ГК РФ

Подопечный	гражданин, в отношении которого установлены опека или попечительство
Недееспособный гражданин	недееспособный гражданин – гражданин, признанный судом недееспособным по основаниям, предусмотренным статьей 29 ГК РФ

Отдел по опеке и попечительству создается при управлении образования администрации Березовского района и является его структурным подразделением. Отдел опеки и попечительства осуществляет деятельность по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних детей на основании ФЗ Красноярского края № 15-590 от 22 октября 1997 года «Об организации работы по опеке и попечительству в Красноярском крае».

Приоритетные направления деятельности отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних представлены на рисунке 3.

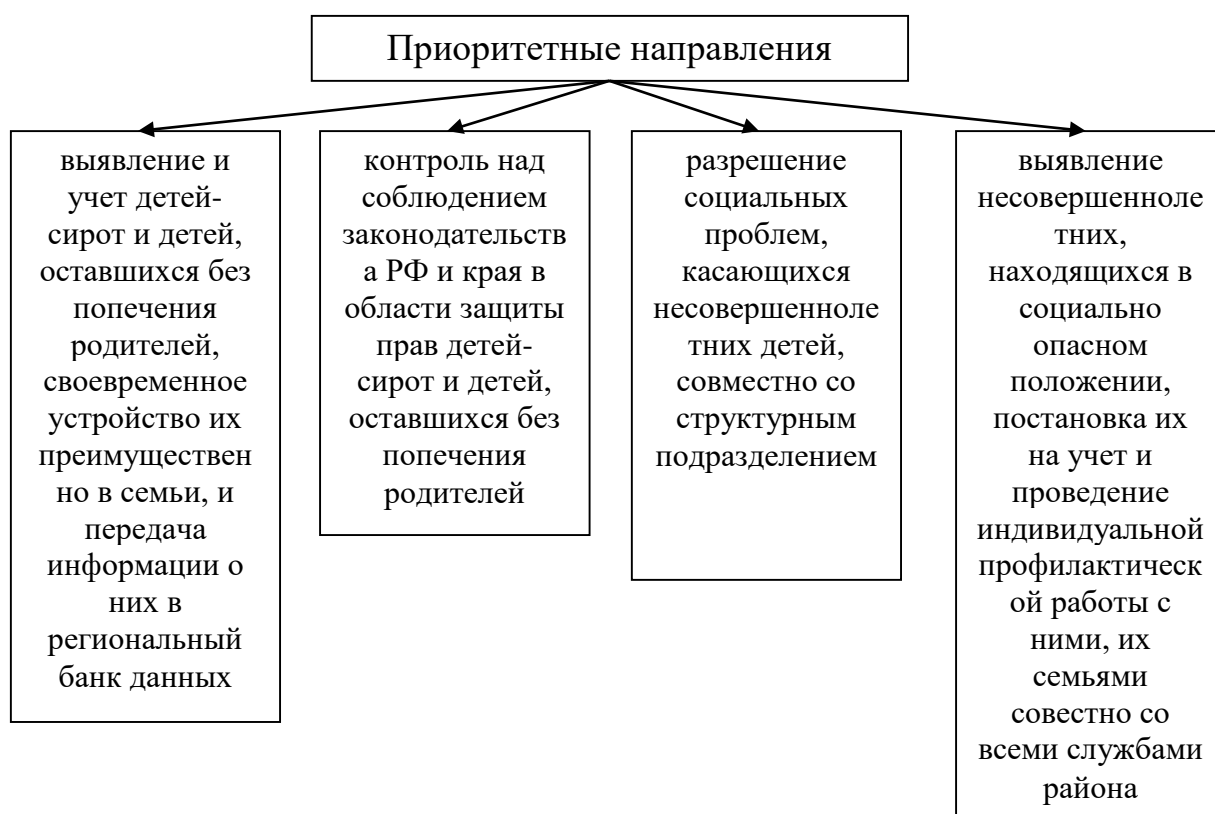


Рисунок 3 – Приоритетные направления деятельности отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних

Основная задача отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних Администрации Березовского района – защита прав несо-

шеннолетних граждан Березовского района в соответствии с Гражданским кодексом, Семейным кодексом и другими законодательными актами в этой области.

Основными задачами органов опеки и попечительства являются:

- защита прав и законных интересов граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждан, находящихся под опекой или попечительством;
- надзор за деятельностью опекунов и попечителей, а также организаций, в которые помещены недееспособные или не полностью дееспособные граждане;
- контроль за сохранностью имущества и управлением имуществом граждан, находящихся под опекой или попечительством либо помещенных под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. На органы опеки и попечительства возлагаются также иные задачи в соответствии с федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации [3].

Основные функции отдела по опеке и попечительству:

- 1) консультирование граждан, опекунов, попечителей, помощников (далее – граждане) по вопросам установления, осуществления и прекращения опеки, попечительства, патронажа;
- 2) прием заявлений и проверка документов граждан по вопросам установления, осуществления и прекращения опеки, попечительства, патронажа;
- 3) решение об удовлетворении заявления гражданина либо отказе в его удовлетворении;
- 4) издание и выдача постановления руководителя отдела опеки и попечительства об установлении, осуществлении и прекращении опеки, попечительства, патронажа.

5) проверка исполнения опекунами, попечителями обязанностей по соблюдению и защите прав подопечных.

Отдел опеки сотрудничает со многими государственными и муниципальными учреждениями, государственными органами, например:

- Министерство образования г. Красноярск и Красноярского края;
- министерство здравоохранения г. Красноярск и Красноярского края;
- министерство социальной защиты г. Красноярск и Красноярского края:

- муниципальное управление образования Березовского района;
- управление социальной защиты Красноярского края;
- общеобразовательные учреждения Березовского района;
- детские поликлиники, больницы Березовского района;
- отделы полиции всех районов Красноярского края;
- детские учреждения Красноярского края;
- суды Березовского района;
- прокуратура Красноярского края;
- ЖКХ, управляющие компании и т. д.

Юридический адрес отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних: 660025, Красноярский край, п. Березовка, ул. Центральная, д. 19, тел. (391) 213-31-40.

Обратиться в отдел по опеке и попечительству можно либо лично (по указанному выше адресу), либо отправив заявление и документы, образец и список которых имеется на сайте администрации Березовского района [1].

Часы приема граждан:

- по общим вопросам: понедельник, вторник с 09:00 – 17:30;
- по жилищным вопросам: понедельник, вторник с 14:00 – 17:30.

Так же можно получить консультацию по телефону: (391) 213-31-40 или (391) 213-30-36.

Далее перейдем к описанию организационной структуры отдела.

2.3 Организационная структура администрации Березовского района

Создание отделов (подразделений) путем группирования аналогичных производственных функций и служащих позволяет добиться более эффективного управления, необходимой гибкости руководства компанией в период расширения ее хозяйственной деятельности. А в такой организации как администрация создание отделов просто необходимо.

Организационная структура отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района представлена в приложении А.

Как было сказано ранее, администрация Березовского района взаимодействует с отделом гражданской защиты населения МКУ «ЦОМ ГО, ЧС и ПБ города Красноярска, территориальным отделом по Березовскому району департамента финансов администрации города Красноярска и территориальным отделом по Березовскому району главного управления образования администрации города Красноярска, остальные отделы администрации имеют прямое подчинение руководителю администрации.

Руководитель администрации Березовского района: Швецов Виктор Андреевич, т. 21-2-16.

В подчинении у руководителя администрации 3 его заместителя:

- Крестьянинов Александр Иванович – первый заместитель руководителя администрации района, т. 211-41-35;
- Никонов Александр Владимирович – заместитель руководителя администрации района, 213-29-47;

У каждого заместителя практически одинаковое количество отделов в подчинении. Это говорит о том, что организационная структура выполнена с

учетом правильного распределения нагрузки и ответственности каждого заместителя.

В каждом отделе только один руководитель. Право печати есть только у руководителя администрации.

Работу в рассматриваемом отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних осуществляет: руководитель отдела, специалист по жилью и 3 специалиста по обращениям граждан.

Далее рассмотрим основные бизнес-процессы в отделе по опеке и попечительству администрации Березовского района.

2.4 Основные бизнес-процессы в отделе по опеке и попечительству

Как уже было рассмотрено ранее, в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних Администрации Березовского района выполняется множество задач и процессов. Приоритетные задачи представлены на рисунке 1. Мы рассмотрим один основной процесс, который выполняет этот отдел – установление опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних. Рассмотрим его с помощью построения моделей IDEF0 «как есть» и «как будет» (чтобы показать, как изменится процесс при создании единой базы данных) и DFD модель.

Построим данные модели для того, чтобы наглядно представить какие функции выполняют сотрудники данного отдела и какое участие принимает в данном процессе сам гражданин, выразивший желание стать опекуном или попечителем используя кроссплатформенную систему моделирования и анализа бизнес-процессов Ramus [21]. Перейдем к построению и описанию первой модели.

2.4.1 IDEF0 модель «как есть»

Модель «как есть» представляет собой «снимок» положения дел на предприятии (оргштатная структура, взаимодействия подразделений, принятые

технологии, автоматизированные и неавтоматизированные бизнес-процессы и т.д.) на момент обследования и позволяющей понять, что делает и как функционирует данное предприятие с позиций системного анализа, а также на основе автоматической верификации выявить ряд ошибок и «узких» мест и сформулировать ряд предложений по улучшению ситуации.

Модель «как есть» включает в себя существующие неавтоматизированные технологии, работающие на предприятии. Формальный анализ этой модели позволит выявить «узкие» места в технологиях и предложить рекомендации по ее улучшению (независимо от того, предполагается на данном этапе автоматизация предприятия или нет) [29].

На первом этапе мы обозначаем, что у нас будет «на входе» (регистрация заявителей) и «на выходе» (установление или не установление опеки и попечительства), а так же, с помощью чего происходит данный процесс (журнал заявок опекунов, пакет документов и нормативная база) и участники данного процесса (специалист отдела опеки и граждан).

На рисунке 4 представлен первый этап, а именно общее представление процесса установления опеки (попечительства) над несовершеннолетним.

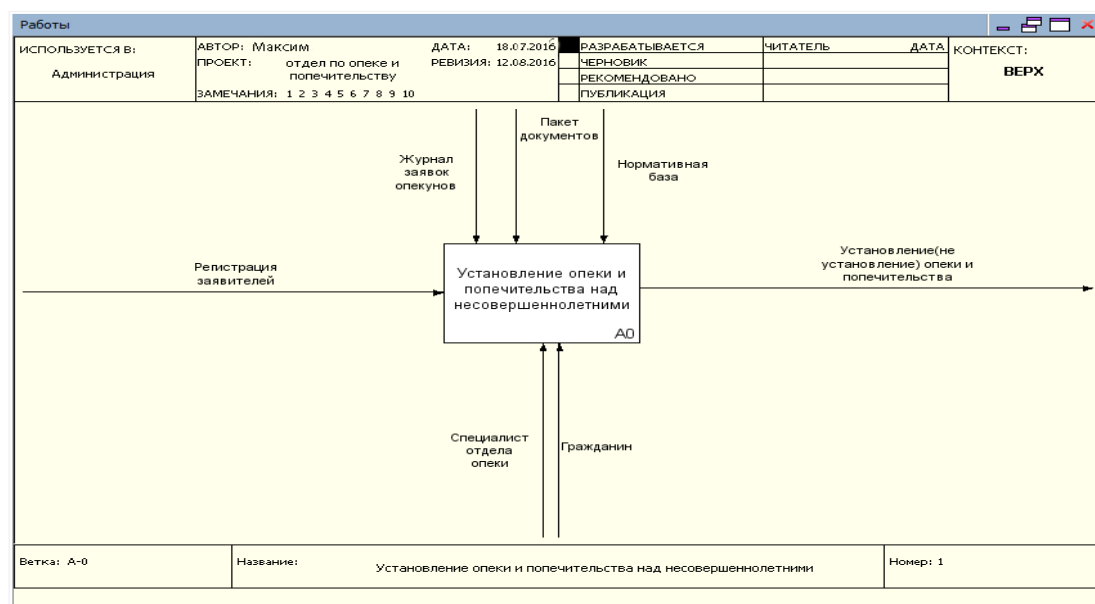


Рисунок 4 – Первый этап построения модели IDEF0 процесса установления опеки (попечительства) над несовершеннолетним

Гражданин, выразивший желание стать опекуном, представляет в орган опеки и попечительства по месту жительства пакет документов.

Документы могут быть поданы гражданином в орган опеки и попечительства лично, либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), либо официального сайта органа опеки и попечительства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо через должностных лиц многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, с которыми у органа опеки и попечительства заключены соглашения о взаимодействии.

В случае личного обращения в орган опеки и попечительства гражданин при подаче заявления должен предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность.

В целях назначения опекуном ребенка гражданина, выразившего желание стать опекуном, или постановления его на учет орган опеки и попечительства в течение 7 дней со дня представления документов, предусмотренных пунктом 4 настоящих Правил, производит обследование условий его жизни, в ходе которого определяется отсутствие установленных Гражданским кодексом Российской Федерации и Семейным кодексом Российской Федерации обстоятельств, препятствующих назначению его опекуном.

При обследовании условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, орган опеки и попечительства оценивает жилищно-бытовые условия, личные качества и мотивы заявителя, способность его к воспитанию ребенка, отношения, сложившиеся между членами семьи заявителя.

Результаты обследования и основанный на них вывод о возможности гражданина быть опекуном указываются в акте обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном (далее - акт обследования).

Акт обследования оформляется в течение 3 дней со дня проведения обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, подписывается проводившим проверку уполномоченным специалистом органа опеки и попечительства и утверждается руководителем органа опеки и попечительства.

Акт обследования оформляется в 2 экземплярах, один из которых направляется (вручается) гражданину, выразившему желание стать опекуном, в течение 3 дней со дня утверждения акта, второй хранится в органе опеки и попечительства.

Акт обследования может быть оспорен гражданином, выразившим желание стать опекуном, в судебном порядке.

Орган опеки и попечительства в течение 15 дней со дня представления документов на основании указанных документов и акта обследования принимает решение о назначении опекуна (о возможности гражданина быть опекуном, которое является основанием для постановки его на учет в качестве гражданина, выразившего желание стать опекуном) либо решение об отказе в назначении опекуна (о невозможности гражданина быть опекуном) с указанием причин отказа.

На основании заявления об осуществлении опеки на возмездной основе орган опеки и попечительства принимает решение о назначении опекуна, исполняющего свои обязанности возмездно, и заключает договор об осуществлении опеки в порядке.

Решение органа опеки и попечительства о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна оформляется в форме акта, предусмотренного законодательством соответствующего субъекта Российской Федерации, а о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном – в форме заключения.

Акт о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна либо заключение о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном направляется (вручается) органом опеки и попечительства заявителю в течение 3 дней со дня его подписания.

Вместе с актом о назначении опекуна (об отказе в назначении опекуна) или заключением о возможности (невозможности) гражданина быть опекуном заявителю возвращаются все представленные документы и разъясняется порядок обжалования соответствующего акта или заключения. Копии указанных документов хранятся в органе опеки и попечительства.

Орган опеки и попечительства на основании заключения о возможности гражданина быть опекуном в течение 3 дней со дня его подписания вносит сведения о гражданине, выразившем желание стать опекуном, в журнал учета граждан, выразивших желание стать опекунами.

После внесения сведений о гражданине, выразившем желание стать опекуном, в журнал учета граждан, выразивших желание стать опекунами, орган опеки и попечительства представляет гражданину информацию о ребенке (детях), нуждающемся в установлении над ним опеки или попечительства, и выдает направление для посещения ребенка (детей) по месту жительства (нахождения) ребенка (детей) [14].

Данный процесс представлен на рисунке 5.

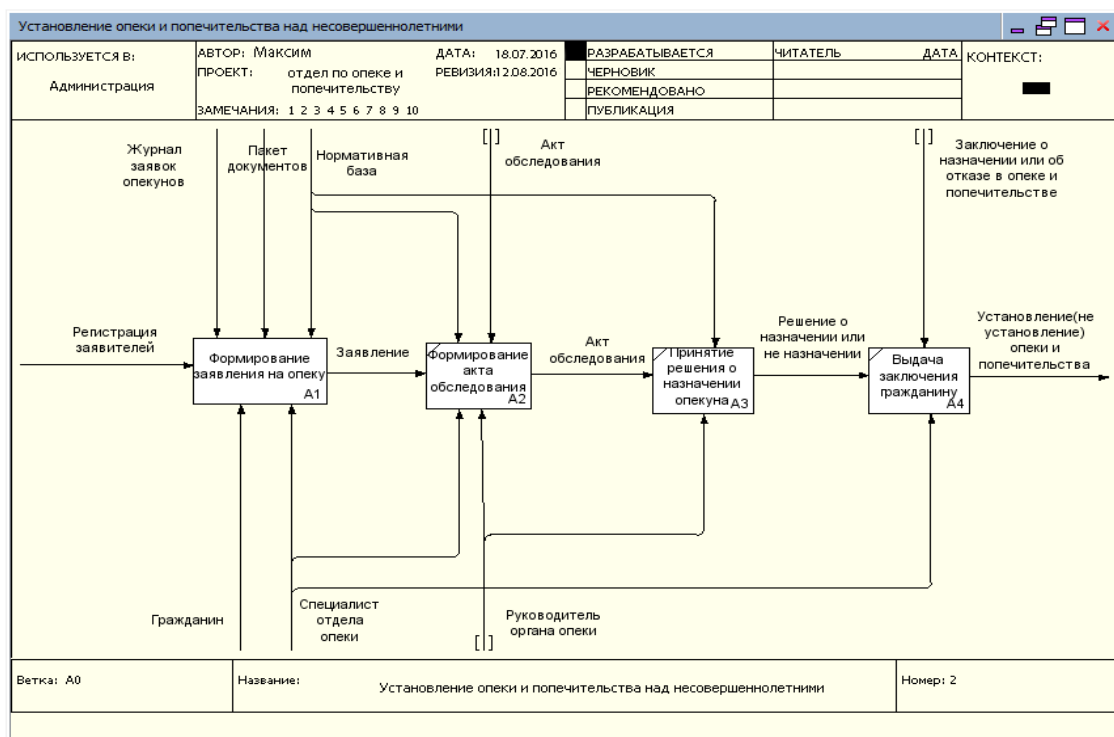


Рисунок 5 – Второй этап модели IDEF0 процесса установления опеки (попечительства) над несовершеннолетним

На третьем этапе построения модели сделаем детализацию одного под-процесса – «формирование заявления на опеку».

Данный подпроцесс позволит нам сравнить его до внедрения единой базы данных и после.

Детализация подпроцесса представлена на рисунке 6.

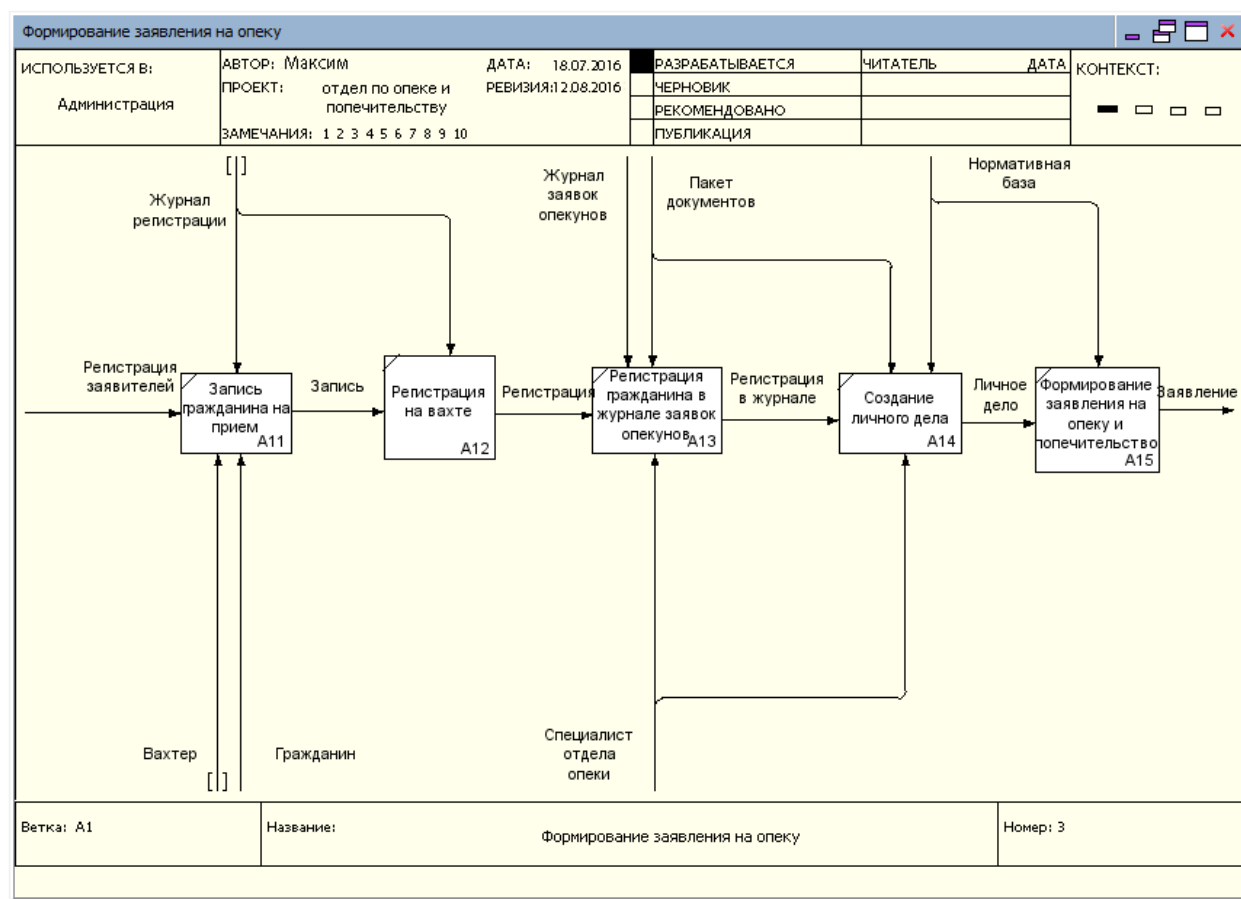


Рисунок 6 – Детализация подпроцесса «формирование заявления на опеку»

IDEF0 модели «как есть»

В данном подпроцессе рассмотрен вариант обращения гражданина в органы опеки посредством личного визита в отдел.

Его регистрируют на вахте, далее он проходит в отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних, где его регистрируют в журнале заявок опекунов и заводят личное дело, где собирается вся информация о данном гражданине, пакет документов и заявление на опеку и попечительство. Все это регистрируется в бумажных журналах и, соответственно, личное дело со всеми документами заводится тоже в бумажном варианте.

Для того, чтобы сравнить выбранный процесс, мы условились создать модель IDEF0 «как будет». Далее перейдем к ее построению и описанию, а так же к сравнению процесса установления опеки и попечительства.

2.4.2 IDEF0 модель «как будет»

Модель «как будет» или «как должно быть» интегрирует перспективные предложения руководства и сотрудников предприятия, экспертов и системных аналитиков, и позволяет сформировать видение новых рациональных технологий работы предприятия.

Построим данную модель с учетом пожеланий сотрудников отдела и существующих проблем и неудобств. Первые два этапа модели будут совпадать с этапами модели «как есть», а вот детализация подпроцесса «формирование заявления на опеку» будет отличаться, как уже было отмечено ранее.

Для того, чтобы, наглядно представить подпроцесс «формирование заявления на опеку», рассмотрим рисунок 7.

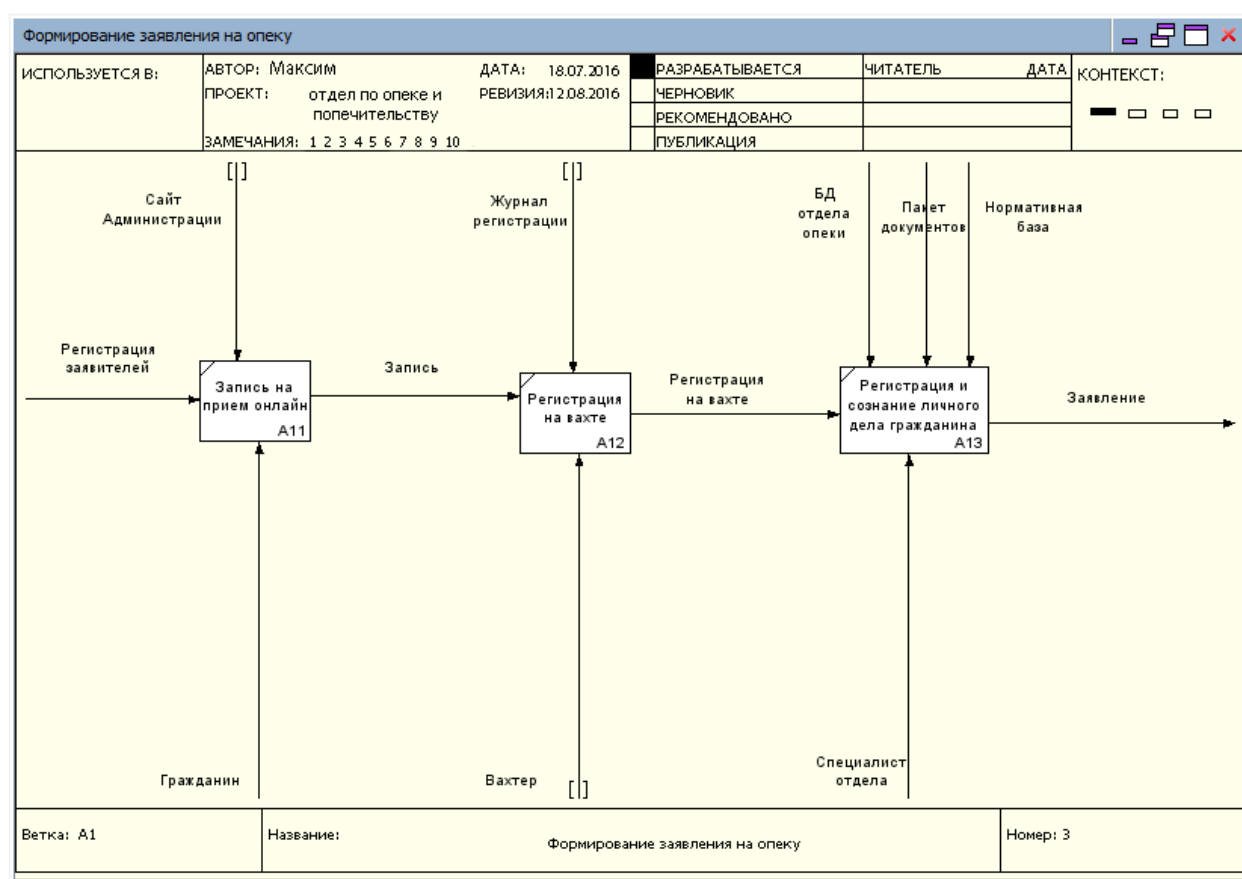


Рисунок 7 – Детализация подпроцесса «формирование заявления на опеку»

IDEF0 модели «как будет»

Сравнивая две детализации подпроцесса «формирование заявления на опеку» заметим, что количество функций уменьшилось с 5 до 3. Это говорит о том, что внедрение единой базы данных существенно упростит работу сотрудникам отдела, сделает процесс работы полностью автоматизированным, сократит время обслуживания граждан и практически полностью очистит полки шкафов от бумажных вариантов личных дел, заменив их на электронные.

Процесс автоматизации работы позволит специалисту быстро регистрировать, находить, добавлять, редактировать и удалять информацию о гражданах и детях, а так же взаимодействовать с другими системами.

Далее рассмотрим DFD модель процесса установления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних.

2.4.3 Построение DFD модели

Работа с моделями DFD отражает поименованные процессы, функции или задачи, которые происходят в течение определенного времени и имеют распознаваемые результаты.

Информационная система принимает извне потоки данных. Для обозначения элементов среды функционирования системы используется понятие внешней сущности. Внутри системы существуют процессы преобразования информации, порождающие новые потоки данных. Потоки данных могут поступать на вход к другим процессам, помещаться (и извлекаться) в накопители данных, передаваться к внешним сущностям.

Внешняя сущность отражает внешние по отношению к изучаемому процессу объекты. Хранилище данных включает информационные объекты, такие как база данных, файл или архив бумажных документов. [26]

В данной модели представлено 2 внешних сущности (Администрация и Гражданин), 3 хранилища данных (Нормативная база, Список опекунов и Журнал регистрации) и 4 функции (Сформировать заявление на опеку,

Сформировать акт обследования, Принять решение о назначении опекуна и Выдать заключение гражданину о назначении или отказе в опеке и попечительстве).

Процесс остается тот же, а вот форма его представления становится другой.

На рисунке 8 представлена DFD модель процесса установления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних.

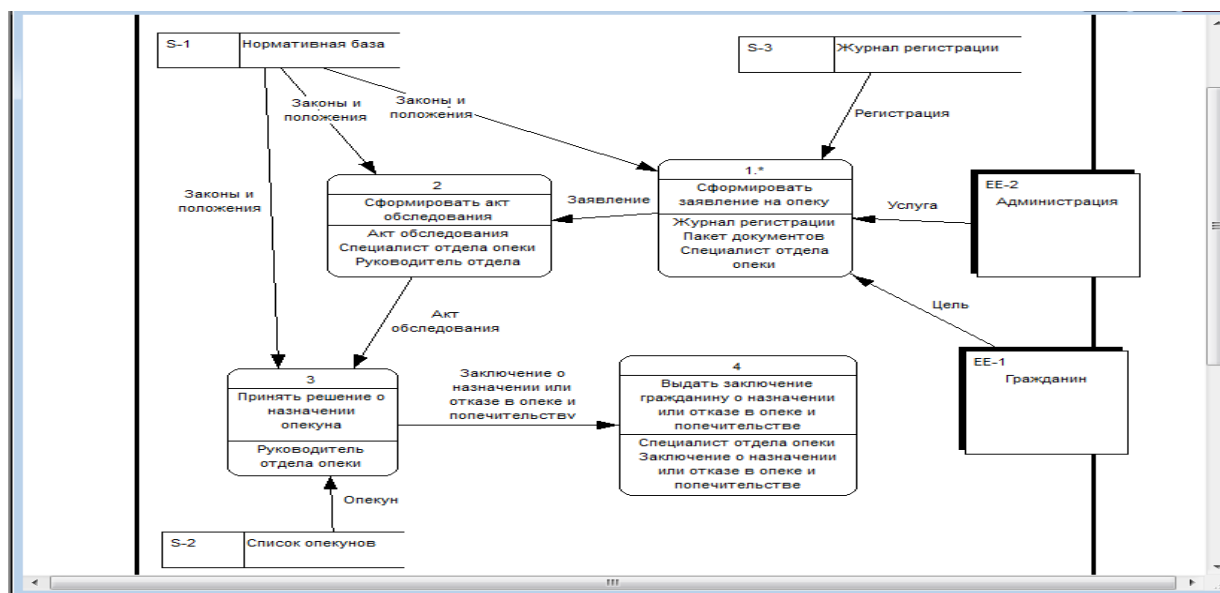


Рисунок 8 – DFD модель процесса установления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних

Как и в предыдущих моделях, сделаем детализацию подпроцесса, в данном случае «сформировать заявление на опеку».

Данная детализация представлена на рисунке 9.

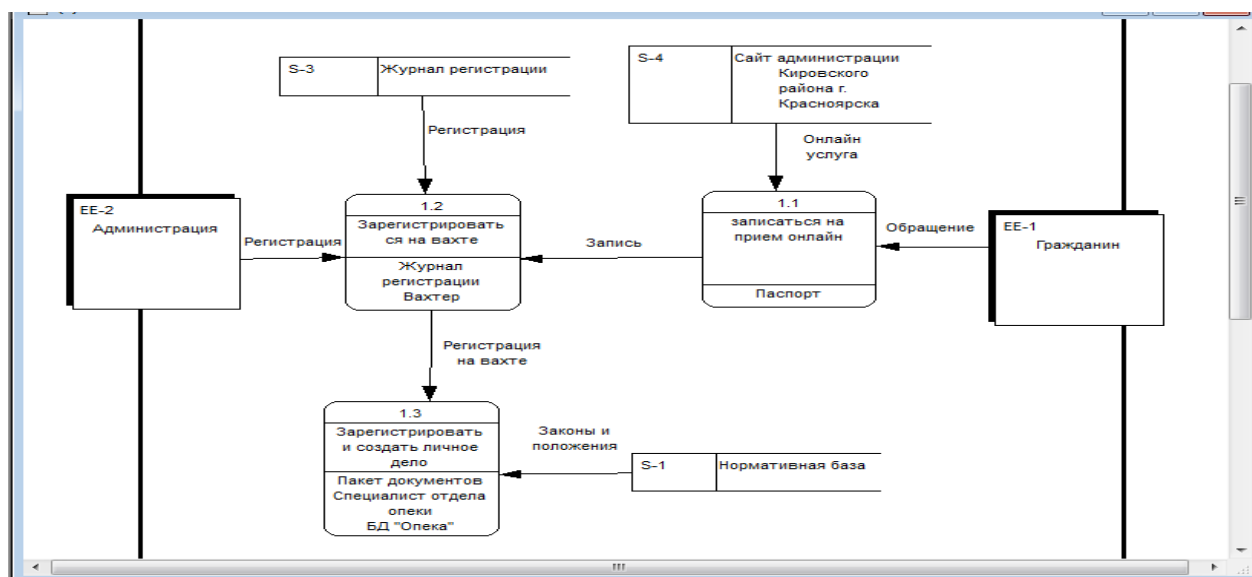


Рисунок 9 – Детализация подпроцесса «сформировать заявление на опеку» модели DFD

Подпроцесс описывается с помощью 3 функций, 2 внешних сущностей и 3 хранилищ данных.

Функциями в данном случае являются – «Записаться на прием онлайн», «Зарегистрироваться на вахте» и «Зарегистрировать и создать личное дело».

Хранилища данных – «Нормативная база», «Журнал регистрации» и «Сайт Администрации Березовского района».

Внешние сущности – «Гражданин» и «Администрация».

Модель разработана с учетом внедрения единой базы данных в процесс установления опеки и попечительства.

На этом моделирование процесса установления опеки и попечительства закончено. Перейдем к анализу информационных потоков в отделе по опеке и попечительству администрации Березовского района.

2.5 Анализ информационных потоков отдела по опеке и попечительству

2.5.1 Документооборот в отделе по опеке и попечительству

Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

В администрации четко проведено разделение функций между структурными подразделениями и сотрудниками, большая часть документов пойдет сразу же в отдел к исполнителям, то есть путь будет другой, значительно короче. Точно также от принятого в учреждении порядка распределения обязанностей и делегирования полномочий сотрудникам зависит движение документа при согласовании и подписании. Таким образом, документооборот зависит от системы управления, он вторичен по отношению к ней, но в то же время именно документооборот, отражая систему управления, позволяет ее наглядно увидеть.

Документооборот в отделе по опеке и попечительству представлен в приложении Б. Это большая часть документов отдела, которые являются основными. В приложении В представлены образцы входящих и исходящих документов отдела опеки и попечительства. Это исходящий документ:

- государственному учреждению – ходатайство о невозможности присутствия третьего лица (приложение В, форма В.1);
- физическому лицу – ЗАКЛЮЧЕНИЕ о возможности гражданина быть усыновителем или опекуном (попечителем) – приложение В, форма В.2.

Входящий документ:

- от физического лица заявление в опекуны (попечители) – приложение В, форма В.3;

Под системой электронного документооборота в общем случае принято понимать организацию движения документов между подразделениями предприятия, группами пользователей или пользователями. При этом под движением

документов понимается не их физическое перемещение (т.к. они чаще всего остаются на сервере), а передачу прав на их использование с уведомлением конкретных пользователей и контролем за их исполнением. Главное назначение систем электронного документооборота это организация хранения электронных документов, а также работы с ними (в частности, их поиска как по атрибутам, так и по содержанию). В системах электронного документооборота также реализован санкционированный доступ к документам, отслеживаются произведенные в них изменения и контролируются все их версии и подверсии [25].

В отделе по опеке и попечительству используется система электронного документооборота Lotus. Данную систему рассмотрим позднее.

Перейдем к построению схемы движения основных документов.

2.6 Схема движения основных документов

В управлении широко используются электронные средства создания и обработки документов, поэтому документооборот рассматривается как составная часть информационного обеспечения управления и включает в себя движение информационных потоков организации – их получение, обработку, переработку, использование. Какая бы технология обработки документов ни использовалась, организация документооборота должна основываться на определенных принципах, или правилах, обеспечивающих оперативное прохождение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами времени.

Основные принципы организации документооборота:

- прохождение документов должно быть оперативным;
- каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов;

– порядок прохождения и процесс обработки основных видов документов должны быть единообразными,

Таким образом, основная задача организации документооборота – прямоточность в движении документов и однократность их обработки.

В документообороте выделяют три документопотока: входящие, внутренние и исходящие документы. Хотя они тесно связаны между собой, каждый из этих потоков имеет свои правила обработки и направления движения [28].

Входящий документопоток отдела опеки и попечительства составляют:

– документы вышестоящих организаций, постановления, решения, распоряжения, приказы, письма и т. п., содержащие директивные указания, разъяснения и другие сведения;

– документы подведомственных организаций (фирм), присылающих первичную отчетно-учетную документацию и различного рода запросы;

– документы прочих организаций, обменивающихся информацией для решения вопросов, требующих совместных действий;

– жалобы и заявления граждан.

Исходящий документопоток составляют:

– постановления, решения, распоряжения, приказы, письма и т. п., содержащие директивные указания, разъяснения и другие сведения;

– ответы организациям, ведущих обмен информацией для решения вопросов, требующих совместных действий;

– ответ на жалобу и заявления граждан.

Внутренний документопоток — это все выше перечисленные документы, которые проходят согласование, редакцию и подписание.

Все входящие и исходящие документы проходят через канцелярию, где регистрируются и отправляются адресату.

Схема движения основных документов представлена на рисунке 10.

Поскольку документооборот – это сложный технологический процесс перемещения документов по пунктам (инстанциям), на которых осуществляются творческая работа с документами (подготовка проектов документов, согласование документов, подписание (утверждение) и др.) и их техническая обработка (сортировка документов, обработка для пересылки по почте, сканирование, регистрация, копирование, предварительное рассмотрение, передача из одной инстанции в другую и др.), организовать движение документов оптимальным образом можно только с применением технических средств.

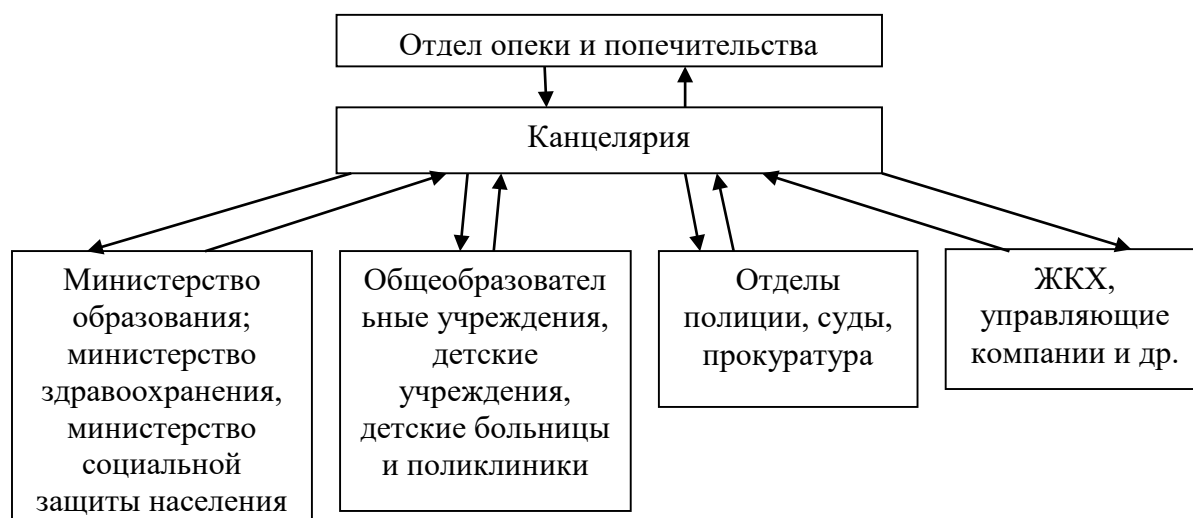


Рисунок 10 – Схема движения основных документов в отделе по опеке и попечительству администрации Березовского района

Технические средства и применяемые информационные технологии в отделе опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района рассмотрим далее.

3 Применение информационных технологий и информационных систем в отделе по опеке и попечительству

3.1 Основные понятия

Информация – это любые сведения о каком-либо событии, процессе, объекте, являющиеся предметом операций восприятия, передачи, преобразования, хранения или использования.

Данными называют формализованный способ представления информации в понятной для человека и / или машины форме, которую можно использовать для общения, трактовки, сохранения или обработки.

Информационные ресурсы – это совокупность данных, организованных для получения достоверной информации в самых разных областях знаний и практической деятельности. Законодательство Российской Федерации под информационными ресурсами подразумевает отдельные документы и отдельные массивы документов в информационных системах.

Информационная система – это взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации.

Цель любой информационной системы – обработка информации конкретной предметной области.

Разнообразие задач, решаемых с помощью ИС, привело к появлению множества разнотипных систем, отличающихся принципами построения и заложенными в них правилами обработки информации.

Информационные системы можно классифицировать по целому ряду различных признаков. В основу рассматриваемой классификации положены наиболее существенные признаки, определяющие функциональные возможности и особенности построения современных систем. В зависимости от объема решаемых задач, используемых технических средств, организации

функционирования, информационные системы делятся на ряд групп (классов), представленных на рисунке 11.

По типу хранимых данных ИС делятся на фактографические и документальные. Фактографические системы предназначены для хранения и обработки структурированных данных в виде чисел и текстов. Над такими данными можно выполнять различные операции. В документальных системах информация представлена в виде документов, состоящих из наименований, описаний, рефератов и текстов. Поиск по неструктурированным данным осуществляется с использованием семантических признаков.



Рисунок 11 – Классификация информационных систем

Отобранные документы предоставляются пользователю, а обработка данных в таких системах практически не производится.

Основываясь на степени автоматизации информационных процессов в системе управления фирмой, информационные системы делятся на ручные, автоматические и автоматизированные.

Ручные ИС характеризуются отсутствием современных технических средств переработки информации и выполнением всех операций человеком.

В автоматических ИС все операции по переработке информации выполняются без участия человека.

Автоматизированные ИС предполагают участие в процессе обработки информации и человека, и технических средств, причем главная роль в выполнении рутинных операций обработки данных отводится компьютеру. Именно этот класс систем соответствует современному представлению понятия «информационная система».

В зависимости от характера обработки данных ИС делятся на информационно-поисковые и информационно-решающие.

Информационно-поисковые системы производят ввод, систематизацию, хранение, выдачу информации по запросу пользователя без сложных преобразований данных. (Например, ИС библиотечного обслуживания, резервирования и продажи билетов на транспорте, бронирования мест в гостиницах и пр.)

Информационно-решающие системы осуществляют, кроме того, операции переработки информации по определенному алгоритму. По характеру использования выходной информации такие системы принято делить на управляющие и советующие.

Результирующая информация управляющих ИС непосредственно трансформируется в принимаемые человеком решения. Для этих систем характерны задачи расчетного характера и обработка больших объемов данных. (Например, ИС планирования производства или заказов, бухгалтерского учета.)

Советующие ИС вырабатывают информацию, которая принимается человеком к сведению и учитывается при формировании управленческих решений, а не инициирует конкретные действия. Эти системы имитируют интеллектуальные процессы обработки знаний, а не данных. (Например, экспертные системы.)

В зависимости от сферы применения различают следующий класс ИС.

Информационные системы организационного управления – предназначены для автоматизации функций управленческого персонала как промышленных предприятий, так и непромышленных объектов (гостиниц, банков, магазинов и пр.) [24].

Основными функциями подобных систем являются: оперативный контроль и регулирование, оперативный учет и анализ, перспективное и оперативное планирование и другие экономические и организационные задачи.

Информационные технологии – это совокупность технических и программных средств, с помощью которых выполняются различные работы с информацией.

К основным видам информационных технологий относятся следующие:

- Информационная технология обработки данных предназначена для решения хорошо структурированных задач, алгоритмы решения которых хорошо известны и для решения которых имеются все необходимые входные данные. Эта технология применяется на уровне исполнительской деятельности персонала невысокой квалификации в целях автоматизации некоторых рутинных, постоянно повторяющихся операций управленческого труда.

– Информационная технология управления предназначена для информационного обслуживания всех работников предприятий, связанных с принятием управленческих решений. Здесь информация обычно представляется в виде регулярных или специальных управленческих отчетов и содержит сведения о прошлом, настоящем и возможном будущем предприятия.

– Информационная технология автоматизированного офиса призвана дополнить существующую систему связи персонала предприятия. Автоматизация офиса предполагает организацию и поддержку коммуникационных процессов как внутри фирмы, так и с внешней средой на базе компьютерных сетей и других современных средств передачи и работы с информацией.

– Информационная технология поддержки принятия решений предназначена для выработки управленческого решения, происходящей в результате итерационного процесса, в котором участвуют система поддержки принятия решений (вычислительное звено и объект управления) и человек (управляющее звено, задающее входные данные и оценивающее полученный результат).

– Информационная технология экспертных систем основана на использовании искусственного интеллекта. Экспертные системы дают возможность менеджерам получать консультации экспертов по любым проблемам, о которых в этих системах накоплены знания.

Назначение информационных технологий, требования, предъявляемые к ним, определяются в контексте проблем и задач каждого конкретного предприятия.

Рассмотрим основные информационные технологии, применяемые в отделе по опеке и попечительству.

3.2 Основные информационные технологии и информационные системы, применяемые в отделе по опеке и попечительству

Как в любой организации и муниципальном учреждении большое значение имеет, кадровое обеспечение отдела и, то, насколько этот отдел снабжен информационными технологиями.

В отделе по опеке и попечительству используются следующие основные виды информационных технологий:

- офисные;
- сетевые;
- интегрированные;

Краткое описание информационных технологий, применяемых в отделе, представлено в таблице 2.

Компьютеры соединены посредством локальной вычислительной сети (ЛВС). Благодаря такому соединению пользователь может взаимодействовать с другими рабочими станциями внутри отделов Администрации.

Таблица 2 – Информационные технологии, используемые в отделе по опеке и попечительству администрации Березовского района.

Информационные технологии	Пример
Офисные	Компьютерные: Программное обеспечение: – системное программное обеспечение: операционная система Windows XP, драйверы устройств ввода/вывода информации (например, принтер), программы управления файлами (Microsoft Office); – коммуникационное программное обеспечение: Lotus Notes, Microsoft Lync, 2GIS; Не компьютерные: – офисная техника: монитор (5 шт), системный блок (5 шт), мышь (5 шт), принтер (5 шт), МФУ (1 шт); – средства связи: внутренний телефон (3 шт), рабочий (3 шт); – офисная мебель: стол (9 шт), компьютерный стол (1 шт), стул (13 шт), шкаф (5 шт), шкаф металлический (3 шт); – канцелярские принадлежности.

Сетевые	<ul style="list-style-type: none"> – электронная почта: у каждого сотрудника своя почта в сети Интернет, общей почты отдела нет; – локальная сеть: в каждом отделе своя папка, плюс общая папка «Администрация», в отделе опеки и попечительства такая папка называется «Опека». Она доступна только этому отделу; – глобальная сеть.
Интегрированные	<ul style="list-style-type: none"> – электронный документооборот осуществляется с помощью программы Lotus и электронной почты; – клиент-сервер: Web-браузеры Microsoft Internet Explorer, Google Chrome,

На всех компьютерах установлена операционная система Windows 7 Профессиональная, полный пакет программ Microsoft Office 2010, коммуникационная программа-клиент Lync (интерфейс которой представлен на рисунке Г.1 приложения Г) и общая папка под названием «Опека» (рисунок Г.2 приложения Г), которая доступна только для всех сотрудников отдела опеки и попечительства, папка «Администрация», которая используется всеми отделами администрации, а так же, единая система электронного документооборота Lotus (рисунок Г.3 приложения Г), доступ к которой возможен только по личному логину и паролю.

Microsoft Lync обеспечивает коммуникацию посредством обмена мгновенными сообщениями, аудио-связи и видео-чата для создания конференций.

Для проведения веб-конференции обязательно, чтобы каждый участник переговоров имел установленную программу на своем компьютере: хватит обычного браузера. Microsoft Lync дает сведения о статусе присутствия собеседника, а также позволяет оставлять голосовые сообщения.

Программа поддерживается на мобильных устройствах и обеспечивает полный доступ гаджета ко всей системе коммуникации. Microsoft Lync предлагает функции обмена файлами и общим доступом к рабочему столу.

ПО IBM Lotus Notes сочетает в себе систему электронной почты, средства для совместной работы и бизнес-приложения, с которыми можно работать с использованием единого, полнофункционального рабочего стола. Это ПО позволяет территориально распределенным рабочим группам находить,

преобразовывать и совместно использовать содержимое. Оно обеспечивает высокую производительность работы как в интерактивном, так и автономном режиме, а также позволяет беспрепятственно получать доступ к ресурсам и связываться с сотрудниками в пределах предприятия и через Интернет.

Особенности ПО IBM Lotus Notes:

- предоставляет полнофункциональный интерфейс, обеспечивающий единую точку доступа к электронной почте, календарям, контактам, мероприятиям, мгновенным сообщениям, Web-каналам, офисным документам, средствам для совместной работы и бизнес-приложениям;
- позволяет пользователям эффективно управлять постоянно растущими папками входящих сообщений с помощью функций полнотекстового поиска, делегирования прав, фильтрации и сортировки почты, просмотра по темам обсуждения и меток;
- позволяет повысить производительность работы пользователей за счет настраиваемых виджетов, способных распознавать определенные шаблоны текста в документах Lotus Notes; по распознанному тексту можно щелкнуть для выполнения соответствующего действия, связанного с данным виджетом, например, для получения сведений о номере рейса, указанном в электронном письме;
- позволяет пользователям мгновенно находить других людей и связываться с ними благодаря функции уведомления о присутствии, визитным карточкам и системе обмена мгновенными сообщениями, доступной из папки входящих сообщений и календаря;
- позволяет устранить или минимизировать ущерб от вирусных программ благодаря надежным функциям обеспечения безопасности;
- позволяет повысить эффективность бизнеса за счет технологии составных приложений, обеспечивающей интеграцию различных специализированных решений и данных из различных систем. Благодаря этому конечные

пользователи получают доступ ко всем данным с помощью единого представления;

- позволяет пользователям продуктивно работать даже в автономном режиме благодаря усовершенствованной технологии репликации;
- позволяет упростить управление списками разрешенных и заблокированных адресов за счет интеграции с Lotus Protector for Mail Security непосредственно в папке входящих сообщений Lotus Notes.

Задачи системы электронного документооборота:

- обеспечение быстрой обработки документов;
- переход от бумажной работы к электронной;
- постановка качественного исполнения поручений;
- ускорение обработки заявок;
- организация совместной работы;
- обеспечение надежного хранения документов [31].

Информация о гражданах, а именно учет детей и граждан, выразивших желание быть опекуном или попечителем хранится в файлах MS Excel, в общей папке «Опека», личное дело каждого ребенка – в бумажном варианте – личном деле, с приложенными документами и фото.

Нормативная база работы отдела хранится как в бумажном, так и в электронном виде так же в общей папке «Опека», установленной на каждом рабочем столе компьютера сотрудников.

Единственным затруднением в организации работы отдела является то, что нет единой базы данных, где была бы вся информация о детях (их личные дела и другая информация) и гражданах, обращающихся в данный отдел, а так же то, что дела хранятся в бумажном виде и занимает много места в отделе, что вызывает сложность в поиске нужных документов в громоздких шкафах, которые в свою очередь портят внешний вид отдела. Поэтому необходимо

автоматизировать данные процессы, создав единую базу данных, в которой бы учитывались все пожелания сотрудников отдела и данные проблемы.

Далее рассмотрим методы и модели решения управленческих и экономических задач в отделе по опеке и попечительству.

3.3 Методы и модели решения управленческих и экономических задач в отделе по опеке и попечительству

Информационные технологии имеют определенные цели, методы и средства реализации.

Методами информационных технологий являются методы и приемы моделирования, разработки и реализации процедур обработки данных. В качестве средств информационных технологий применяются математические методы и модели решения задач, алгоритмы обработки данных, инструментальные средства моделирования бизнес-процессов, данных, проектирования информационных систем, разработки программ, собственно программные продукты, разнообразные информационные ресурсы, технические средства обработки данных которые мы рассмотрели ранее.

Каждая фаза управления оказания услуг включает ряд комплексов задач, описываемых соответствующими математическими моделями. Решение этих задач дает необходимую для данной фазы результатную информацию.

Фаза планирования. На этой фазе управления в различных временных режимах решается несколько комплексов функциональных задач планирования (рисунок 12): перспективное планирование (на 3-5 лет), годовое и оперативное (менее года).

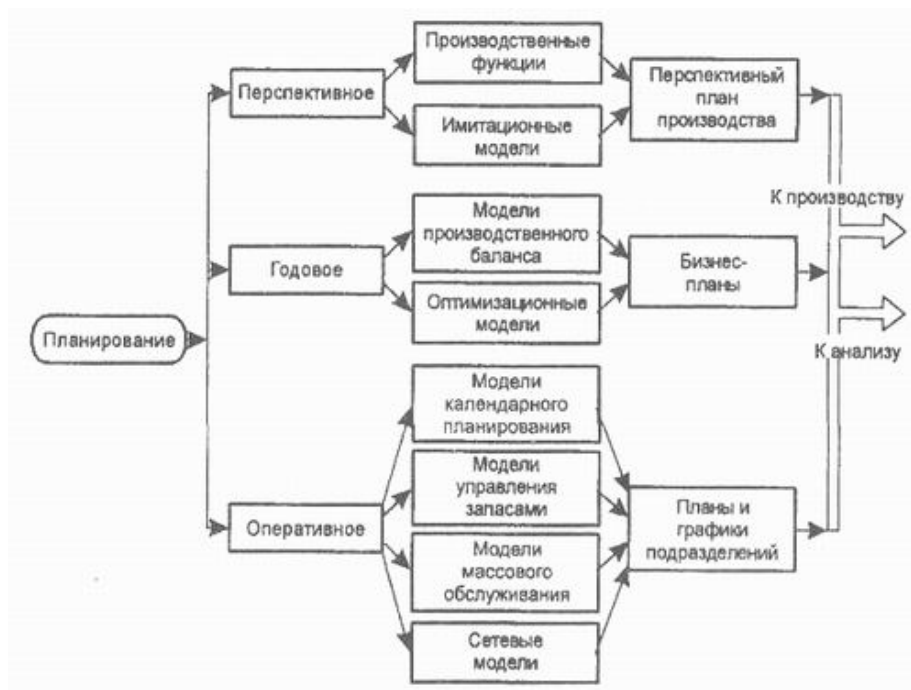


Рисунок 12 – Комплекс моделей фазы планирования

Перспективное планирование. В отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних ведется постоянный учет обращений граждан и учет детей, оставшихся без попечения родителей. На основании этого можно сделать прогноз развития отдела на период 3-5 лет.

Количество обращений граждан будет расти, в связи со сложившейся экономической и политической ситуацией в стране:

- родители отказываются от детей, их помещают детей в дома для детей-сирот, которыми в свою очередь занимаются органы опеки;
- лишают родительских прав граждан, в связи с невозможностью обеспечить ребенка, вредными привычками и плохом обращении с ребенком;
- повышение цен на товары, что влечет обращение опекунов на снятие денежных средств со счета опекаемого несовершеннолетнего на его

содержание;

- сделки с недвижимостью несовершеннолетнего опекаемого и т. д.

Отдел планируется расширять, увеличивать кадровый состав с 4 до 7 сотрудников в отделе минимум.

Естественно, такие планы являются прогнозными. Точно спрогнозировать значение внешних параметров на перспективу в 3-5 лет невозможно, поэтому использовался вероятностный метод и методы математическая статистика, позволяющие выявить по крайней мере предполагаемую тенденцию изменений параметров внешней среды (обращение граждан), влияющих на состояние работы отдела опеки.

Годовое планирование. Комплекс задач годового планирования более конкретен, поэтому для моделирования «образа» регистрации детей-сирот (плана) используются детерминированные модели, поскольку определить значение параметров оказания услуг и параметров внешней среды на ближайшую перспективу можно с достаточной степенью точности. Для разработки годового плана (фактически – концептуальной модели производства) используется модель оптимального программирования (как правило, линейного), применение которой представлено на рисунке 13.



Рисунок 13 – Модель программирования

В 2015 году по прогнозам будет выявлено и зарегистрировано 335 детей-сирот, в 2016 году – 350 несовершеннолетних.

По данным расчетам прогнозирования видно, что каждый год количество детей-сирот увеличивается на 15 человек.

Для решения данной проблемы отделу придется увеличивать штат, т. к. с каждым годом количество несовершеннолетних детей, оставшихся без попечения родителей, возрастает, соответственно, для распределения нагрузки в отделе организационную структуру нужно увеличить хотя бы на одного человека.

Оперативное планирование. Информация фазы оперативного планирования является ориентирующей входной информацией объекта управления отделом опеки, и в соответствии с ней организуется технологический рабочий процесс.

Параметры работы отдела, заданные в фазе планирования, неизбежно испытывают возмущающее воздействие окружающей среды и отклоняются от запланированных значений, рассмотренных в годовом и перспективном планировании.

Для эффективного регулирования работы отдела требуется знание направления и степени его воздействия на работу кадрового состава отдела, поскольку как недорегулирование, так и перерегулирование приводит к неустойчивости рабочего процесса. Поэтому в управлении отделом, важное значение приобретают фазы учета и анализа.

Фаза учета необходима для констатации истинного состояния параметров работы отдела. Фаза анализа позволяет определить размер и направление отклонений значений этих параметров, а также предугадать тенденции изменений.

Фаза учета. Комплекс задач, решаемых в этой фазе, относится в основном к задачам бухгалтерского учета и имеет в своем составе такие задачи, как учет основных средств и материальных ценностей, учет труда и его оплаты, учет денежных и расчетных операций и Математические модели здесь достаточно просты, а результатной информацией являются бухгалтерские ведомости учета и отчетности, характеризующие состояние производства (рисунок 14).

Выходная информация фазы учета используется фазой анализа, на вход моделей которой поступает также выходная информация фазы планирования как эталон состояния оказания услуг.



Рисунок 14 – Комплексы задач и модели фазы учета

Фаза анализа. Здесь решаются задачи анализа состояния отдельных параметров процесса оказания услуг, по отношению к заданным значениям (плану). Это задачи по анализу консультирования и оформления личного дела, предлагаемых услуг и их себестоимости, трудовых ресурсов и трудозатрат, состояния материальных и финансовых ресурсов (рисунок 15).

В отделе по опеке и попечительству, как и было сказано ранее, работает 3 специалиста и 1 начальник отдела.



Рисунок 15 – Комплексы задач и модели фазы анализа

Даже при приеме граждан только в понедельник и вторник специалисты отдела не успевают выполнять в срок работу по оказанию услуг. Это связано с

тем, что в отделе не хватает специалистов и разделения их на выполнения консультирования граждан по жилью и приеме граждан.

На данный момент в отделе только один специалист по жилью, а тот объем работ, который он выполняет один в данном отделе должны выполнять как минимум 3 человека. Это говорит о том, что у сотрудника нет стимула работать и физически не хватает времени на выполнении всей деятельности, связанной с жильем. Количество оказанных им услуг при каждодневном увеличении заданий с каждым разом все меньше, трудовые затраты сотрудника, соответственно, тоже уменьшаются, материальные ресурсы, т. е. личные дела, ответы на запросы граждан и организаций, составление распоряжений, акты обследования жилищно-бытовых условий и т. д. замедлены в оформлении.

Аналитическую таблицу в данном разделе нет смысла составлять, т. к. описание пунктов анализа было предложено выше и не обладают исчерпывающей информацией.

Использование в фазе анализа моделей представления и формализации знаний существенно повышает обоснованность и корректность принимаемых решений.

Фаза регулирования. Здесь решаются функциональные задачи календарного планирования и диспетчирования оказания услуг (рисунок 16).



Рисунок 16 – Комплексы задач и модели фазы регулирования

Т.е. на основе информации и принятых решений в фазе анализа происходит оперативное воздействие на параметры производственного процесса.

Фаза регулирования строится на основании документооборота и нормативной базы, календарного оперативного планирования. Документооборот представлен в главе 3 данной работы.

Регулирование проходит на основании нормативной базы отдела опеки:

- Федеральный закон от 24.04.2008 N 48-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «Об опеке и попечительстве» [6];
- Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ (ред. от 14.10.2014) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» [4];
- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ (ред. от 02.12.2013) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» [5];
- «Семейный кодекс Российской Федерации» от 29.12.1995 N 223-ФЗ (ред. от 05.05.2014) [1];
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [6];
- Федеральный закон от 16.04.2001 N 44-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей» [7];
- Федеральный закон от 21.12.1996 N 159-ФЗ (ред. от 25.11.2013) «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» [8];
- Закон Красноярского края от 02.11.2000 N 12-961 (ред. от 26.06.2014) «О защите прав ребенка» [9];
- Закон Красноярского края от 22.10.1997 N 15-590 (ред. от 29.01.2009) «Об организации работы по опеке и попечительству в Красноярском крае» [10];
- Закон Красноярского края от 28.04.2005 N 14-3365 (ред. от 01.12.2011, с изм. от 27.02.2014) «Об организации работы по патронатному

воспитанию в Красноярском крае» (подписан Губернатором Красноярского края 17.05.2005) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2012) [11];

– Постановление администрации от 18.06.2010 N 249 (ред. от 25.09.2014) «О мерах по защите прав несовершеннолетних при совершении сделок с недвижимым имуществом» (вместе с «Положением о порядке выдачи предварительных разрешений на совершение сделок с недвижимым имуществом, на которое несовершеннолетние имеют право собственности либо пользования») [28];

– Постановление Правительства Красноярского края от 09.09.2011 N 509-п «Об утверждении Порядка предоставления и определения размера материального обеспечения на ребенка, переданного в семью патронатного воспитателя» [16];

– Постановление Правительства РФ от 04.04.2002 N 217 (ред. от 21.07.2014) «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и осуществлении контроля за его формированием и использованием» [17];

– Постановление Правительства РФ от 04.11.2006 N 654 (ред. от 22.08.2013) «О деятельности органов и организаций иностранных государств по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации и контроле за ее осуществлением» [18];

– Постановление Правительства РФ от 18.05.2009 N 423 (ред. от 10.02.2014) «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан» [9];

– Постановление Правительства РФ от 29.03.2000 N 275 (ред. от 10.02.2014) «Об утверждении правил передачи детей на усыновление (удочерение) и осуществления контроля за условиями их жизни и воспитания в семьях усыновителей на территории Российской Федерации и Правил постановки на учет консульскими учреждениями Российской Федерации детей, являющихся

гражданами Российской Федерации и усыновленных иностранными гражданами или лицами без гражданства» [19].

Комплексы задач различных фаз управления производственным предприятием имеют разные периодичность решений и объемы перерабатываемой информации.

В фазе планирования периодичность решений наибольшая, особенно для задач перспективного планирования (3-5 лет), объемы же перерабатываемой информации наименьшие по сравнению с другими фазами. Наибольшая информационная нагрузка ложится на фазу учета, где некоторые задачи решаются ежедневно. Фаза анализа оперирует более агрегированной информацией и с большим периодом решения задач. В фазе регулирования номенклатура функциональных задач существенно меньше, но решаются они ежедневно и на всех уровнях производства [16].

Далее рассмотрим технические средства, обеспечивающие сбор, хранение, обработку, вывод, распространение, защиту информации в отделе опеки и попечительства.

3.4 Технические и программные средства в отделе по опеке и попечительству.

Технические средства являются неотъемлемой и наиболее существенной составляющей информационной технологии, выполняя ту же роль, что и средства производства в трудовой деятельности.

В самом общем смысле технические средства (техника) представляют собой совокупность средств человеческой деятельности создаваемых и используемых для осуществления процессов производства и обслуживания непроизводственных потребностей общества.

Основное назначение техники:

- облегчение и повышение уровня эффективности трудовых усилий

человека;

- расширение его возможностей в процессе трудовой деятельности.

Технические средства отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних представлены в таблице 3.

Программное обеспечение (ПО) – это программные средства информационных технологий. Они подразумевают создание, использование компьютерных программ различного назначения и позволяют техническим средствам выполнять операции с машиночитаемой информацией.

Таблица 3 – Технические средства, используемые в отделе по опеке и попечительству администрации Березовского района

Название объекта	Характеристики	Количество штук
Монитор	Samsung SyncMaster E2220 ; ЖК-монитор с диагональю 21.5" ЖК-матрицы TFT TN; разрешение 1920x1080 (16:9)	5
Системный блок	IRU Corp 310 P, Процессор: Производитель – Intel Core, Модель – Pentium G2010, Тактовая частота – 3,30 ГГц, Оперативная память: Объем – 4 Гб, Жесткий диск: Тип – HDD, Объем – 250 Гб, Цвет: Черный	5
Мышь	Genius NetScroll 110X Black USB проводная мышь; интерфейс USB; для настольного компьютера; светодиодная, 3 клавиши;	5
Клавиатура	Kraftway KB-9810; Общие: Тип – Мембранная, Соединение – Проводное, Интерфейс – USB, Конструкция клавиатуры – Классическая, Корпус: Количество клавиш – 104, Цвет: черный	5
Принтер	HP LaserJet Pro P1102S, Общие: Тип – Лазерный, Печать: Разрешение Ч/Б печати – 600 точек на дюйм, Скорость печати – 18 стр./мин, Интерфейсы: USB – Есть, Цвет: черный	4
МФУ	Многофункциональное устройство Canon i-SENSYS MF4750 Монохромное лазерное МФУ: печать, копирование, сканирование и факс; Высокая скорость печати: 23 стр./мин; Технология Quick First-Print; Копирование; Факс Super G3; USB-подключение; Интуитивно понятный ЖК-дисплей	1
Телефон	LG GS-460F Тип: проводной; Быстрый набор: отсутствует; СМС: отсутствует; Цвет: белый; набор номера: тональный/импульсный; АОН: отсутствует	6

Компьютерные программы, так же как и любая другая машиночитаемая информация, хранятся в файлах. Пишутся (составляются, создаются) программы программистами на специальных машинных алгоритмических языках высокого уровня (Бейсик, Фортран, Паскаль, Си и др.). Хорошая программа содержит: чётко определённые и отлаженные функции, удобные средства взаимодействия с пользователем (интерфейс), инструкцию по эксплуатации, лицензию и гарантию, упаковку. Программы для пользователей могут быть платными, условно-бесплатными, бесплатными и др.

Перечень основного программного обеспечения информационных технологий представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Программное обеспечение информационных технологий отдела по опеке и попечительству Березовского района

Название	Характеристика	Назначение
Операционная система Microsoft Windows 7 Провессиональная	Пользовательская <u>операционная</u> <u>система</u> семейства <u>Windows NT</u> , следующая по времени выхода за <u>Windows Vista</u> и предшествующая <u>Windows 8</u> . Разработчик: Microsoft; Поддерживаемые платформы: x86 и x86-64; Тип ядра: Гибридное ядро; интерфейс: Windows Aero	Windows 7 Провессиональная – базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий интерфейс с пользователем, управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных, а также выполнение прикладных программ и утилит.
Офисный пакет приложений Microsoft Office	Основным средством разработки приложений в MS Office является комплексное решение на основе языка Visual Basic, а именно – Visual Basic for Application (VBA). Эта технология включает макрорекордер, интерпретатор Visual Basic, интегрированную среду разработки с встроенным отладчиком, библиотеки времени выполнения (runtime library) и библиотеки типов, представляющие объекты пакета. Эти средства позволяют расширять функциональность пакета и адаптировать его к решению специализированных задач.	В состав этого пакета входит программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др. Microsoft Office является сервером <u>OLE</u> объектов и его функции могут использоваться другими приложениями, а также самими приложениями Microsoft Office. Поддерживает скрипты и макросы, написанные на VBA.

Программное обеспечение Lotus Notes 8.5	ПО IBM Lotus Notes сочетает в себе систему электронной почты, средства для совместной работы и бизнес-приложения, с которыми можно работать с использованием единого, полнофункционального рабочего стола, позволяет территориально распределенным рабочим группам находить, преобразовывать и совместно использовать содержимое. Оно обеспечивает высокую производительность работы, а также позволяет беспрепятственно получать доступ к ресурсам	Система передачи сообщений Notes используется как по своему основному назначению — для связи между людьми — так и в качестве важного компонента приложений автоматизации рабочих потоков (workflow), а также в качестве платформы для группового ведения календаря и планирования.
---	---	--

Продолжение таблицы 4.

Название	Характеристика	Назначение
Коммуникационная программа-клиент Microsoft Lync 2010	Серверная часть – <u>Microsoft Lync Server</u> . Тем самым программа является клиентом объединённых коммуникаций и позволяет пользователям общаться и обмениваться информацией.	Microsoft Lync обеспечивает коммуникацию посредством обмена мгновенными сообщениями, аудио-связи и видео-чата для создания конференций.
Программа-браузер Internet Explorer	Internet Explorer имеет вкладки, блокировщик всплывающих окон, <u>фишинг</u> -фильтр, встроенный <u>RSS</u> -агрегатор, поддержку интернациональных доменных имён, средств групповой политики и возможность автообновления через Windows Update.	Браузер для выхода в глобальную сеть интернет
Компьютерная справочно-правовая система Консультант +	Систему КонсультантПлюс используют в качестве надежного помощника многие специалисты: юристы, бухгалтеры, руководители организаций, а также специалисты государственных органов, ученые и студенты. В ней содержится огромный массив справочной правовой информации.	Используется для поиска нормативно-правовых документов

2gis	Открытые программные интерфейсы в Продуктах 2ГИС позволяют дополнять возможности бесплатных карт-справочников новыми функциями и нужной информацией (базами данных, графическими материалами и др.), а также организовывать взаимодействие с другими программами	Программа — принадлежащая Правообладателю программа для ЭВМ «2GIS Dialer», предназначенная для быстрого поиска контактов на Мобильном устройстве, включая поиск по части номера/имени, быстрый набор (2-9), группировку истории звонков, а также все последующие ее обновления и модификации, предназначенные для использования на Мобильных устройствах.
------	--	---

Данные программные средства являются основными в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних.

Компьютерная техника предназначена, в основном, для реализации комплексных технологий обработки и хранения информации и является базой интеграции всех современных технических средств обеспечения управления информационными ресурсами.

Организационная техника предназначена для реализации технологий хранения, представления и использования информации, а также для выполнения различных вспомогательных операций в рамках тех или иных технологий информационной поддержки управленческой деятельности.

Операционные системы являются основными системными программными комплексами, выполняющими следующие основные функции: тестирование работоспособности вычислительной системы и ее настройку при первоначальном включении; обеспечение синхронного и эффективного взаимодействия всех аппаратных и программных компонентов вычислительной системы в процессе ее функционирования; обеспечение эффективного взаимодействия пользователя с вычислительной системой.

Далее предложим рекомендации по совершенствованию технического и операционного обеспечения информационных технологий.

3.5 Рекомендации по внедрению эффективных информационных технологий и информационных систем в отделе по опеке и попечительству

Большое количество задач, стоящих перед отделом по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского район, необходимость оперативного выполнения функций по оказанию услуг гражданам, желающими стать опекунами (попечителями), несовершеннолетним гражданам и других категорий граждан, требуют повышения уровня информатизации в отделе.

Проведя анализ используемого технического и программного обеспечения отдела по опеке и попечительству администрации Березовского района, хотелось бы дать некоторые рекомендации по улучшению его работы. Необходимо:

- создать единую базу данных отдела «Опека», где будут учтены все кандидаты в опекуны и несовершеннолетние, оставшиеся без попечения родителей, нормативно правовая база работы отдела, готовые бланки (образцы) документов с возможностью их автоматического заполнения, вся входящая и исходящая информация отдела и т. д. Это позволит отделу выполнять быстрый поиск по личным делам опекаемых, кандидатам в опекуны, нормативной базе, выданным распоряжениям и разрешениям, вести ежедневные и ежемесячные отчеты;

- создать и внедрить единую межведомственную программу «Единую межведомственную базу (ЕМБ)», для прямого обмена документами с разными организациями (с которыми взаимодействует отдел опеки и попечительства), для отправки запросов в организации и получения ответов с запрашиваемой информацией, не используя при этом Почту России и другие отделы администрации и организаций, для ускорения движения документов и получения информации. Данный портал упростит работу сотруднику и работы отдела в целом в обмене информацией с организациями, учреждениями,

государственными и муниципальными органами и т.д., а также позволит выполнять всю работу гораздо быстрее;

- обновить офисную технику – принтеры. Принтер HP LaserJet Pro P1102S заменить на более современный, например, HP LaserJet Pro 400 M401a (CF270A), с характеристиками: технология печати – лазерная, скорость печати – 33 стр/мин (ч/б А4), время выхода первого отпечатка – 8 с, объем памяти – 128 МБ, частота процессора – 800 МГц. Используемые на данный момент принтеры в отделе по опеке и попечительству на данный момент «износились» и требуют замены. При замене принтеров заметно сократится время ожидания печати документов, а это в свою очередь так же повлияет на качество оказания услуг;

- ввести не только ежемесячную отчетность, но и ежедневную, для наилучшего контроля движения входящих и исходящих документов, количества и качества проделанной работы, стадии оказаний услуг и т.д., применяя при этом рассмотренные программные средства;

- задействовать больше вспомогательных программ, программных обеспечений, баз данных и др. программных средств. Например, задействовать базу данных «Ромашка», которая предоставляет информацию по всем детям-сиротам МОУ детского дома «Ромашка» (интерфейс которой представлен на рисунке Г. 4 приложения Г), что позволит дистанционно работать с детским домом, или, например, программный модуль «ФЛАК 103-рик», который содержит в себе образцы всех нормативно-правовых документов, касающихся отдела по опеке и попечительству, что гораздо удобнее справочно-правовой системы Консультант+, т. к. там содержится информация, касающаяся только отдела опеки;

- обучить сотрудников отдела использовать все перечисленные ранее информационные системы и технологии в «полную силу», что позволит специалистам быстрее ориентироваться в них, сократит время на изучение программных средств и увеличит работоспособность;

– повысить информационную безопасность отдела:

Проблема 1. Отсутствие понимания у руководителей среднего и нижнего ранга, а также у персонала необходимости проведения работ по повышению уровня информационной безопасности. Решение: 1) повысить квалификацию персонала в области защиты информации путем проведения специальных собраний, семинаров; 2) повысить уровень информированности персонала, в частности о стратегических задачах, стоящих перед организацией.

Проблема 2. Противостояние службы автоматизации и службы безопасности организаций. Решается эта проблема, как и большинство подобных случаях, чисто управленческими методами. Важно, во-первых, иметь в организационной структуре фирмы механизм решения подобных споров. Например, две «враждующие» службы могут иметь единое начальство, которое будет решать проблемы их взаимодействия. Во-вторых, технологическая и организационная документация должна четко и грамотно делить сферы влияния и ответственности подразделений.

Проблема 3. Личные амбиции и взаимоотношения на уровне руководителей среднего и высшего звена. К сожалению, это реальность. Взаимоотношения между руководителями могут быть разными: и хорошими, и плохими, и «никакими». Такая ситуация является крайне нежелательным фактором, так как искажает смысл проведения работ, и требует своевременного выявления и ликвидации на уровне высшего руководства предприятия. Наилучшим вариантом являются деловые взаимоотношения, когда во главу угла ставятся интересы организации, а не личные.

Проблема 4. Низкий уровень исполнения намеченной программы действий по созданию системы защиты информации. Это достаточно банальная ситуация, когда стратегические цели и задачи теряются на уровне исполнения. Все может начинаться идеально. Генеральный директор принимает решение о необходимости совершенствования системы информационной безопасности.

Нанимается независимая консалтинговая фирма, выполняющая аудит существующей системы защиты информации. По окончании формируется отчет, включающий все необходимые рекомендации по защите информации, доработке существующего документооборота в области информационной безопасности, по внедрению технических средств защиты информации и организационных мер, дальнейшей поддержке созданной системы. План защиты включает краткосрочные и долгосрочные мероприятия.

Далее рекомендации передаются на исполнение в одно из подразделений. И здесь важно, чтобы они не утонули в болоте бюрократии, личных амбиций, нерасторопности и десятке других причин. Исполнитель может быть плохо проинформирован, недостаточно компетентен или просто не заинтересован в выполнении работ. В интересах того же генерального директора проконтролировать выполнение намеченного плана, дабы не потерять, во-первых, средства, вложенные в безопасность на начальном этапе, во-вторых, чтобы не понести потери в результате отсутствия этой безопасности.

Проблема 5. Низкая квалификация специалистов по защите информации. Данный аспект можно не считать серьезным препятствием, если он не является преградой на пути создания системы защиты информации. Дело в том, что в план защиты, как правило, включается такое мероприятие, как повышение квалификации специалистов, а области защиты информации в компании. Для специалистов других служб могут проводиться семинары по основам организации защиты информации. Нужно верно оценивать реальную квалификацию сотрудников, занимающихся исполнением плана защиты. Зачастую неверные выводы или неумение применять методы защиты на практике приводят к сложностям при реализации рекомендованных мероприятий. При намеке на такие обстоятельства самым правильным выходом будет повышение квалификации специалистов по защите информации в специально созданных для этого центрах обучения.;

– заменить или проверить состояние USB-портов, кабеля сети Интернет и локальной вычислительной сети, для предотвращения потери документов и остановки работы за компьютером.

При использовании вышеперечисленных рекомендаций можно было бы добиться более продуктивной работы от сотрудников, что позволит им выполнять большее количество заданий и поручений, а также быстро работать с гражданами и взаимодействовать с другими органами государственной власти, а также избежать потери данных.

Далее рассмотрим функционал информационной системы отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района.

3.6 Система межведомственного взаимодействия

Система межведомственного взаимодействия (СМВ) обеспечивает взаимодействие информационных систем (далее – ИС) федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, многофункциональных центров, иных органов и организаций (далее - органы и организации), используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме. Органы и организации выступают в роли участников взаимодействия.

Участники взаимодействия могут запрашивать сведения или предоставлять их другим участникам, в зависимости от этого они являются потребителями или поставщиками сведений, путем обмена данными между ИС участников с использованием единого электронного сервиса СМВ (далее – единая межведомственная база). Единая межведомственная база реализован в

виде веб-сервиса, предоставляемого СМВ.

В СМВ ведется реестр видов сведений (далее – реестр сведений), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и выполнения государственных и муниципальных функций, и их форматов.

В рамках информационного взаимодействия ИС поставщика и потребителя обмениваются сообщениями. ИС, отправляющая сообщение через СМВ, является отправителем сообщения, а ИС, получающая сообщение из СМВ, – получателем. Упрощенно, процесс обмена сообщениями между ИС потребителя и ИС поставщика через СМВ включает последовательность следующих шагов (рисунок 17):

- передача запроса от ИС потребителя в СМЭВ;
- размещение запроса в СМЭВ в очереди запросов поставщика;
- получение запроса ИС поставщика из СМЭВ;
- подготовка поставщиком ответа на запрос;
- передача подготовленного ответа из ИС поставщика в СМЭВ;
- размещение ответа в СМЭВ в очереди ответов потребителя;
- получение ответа ИС потребителя из СМЭВ.

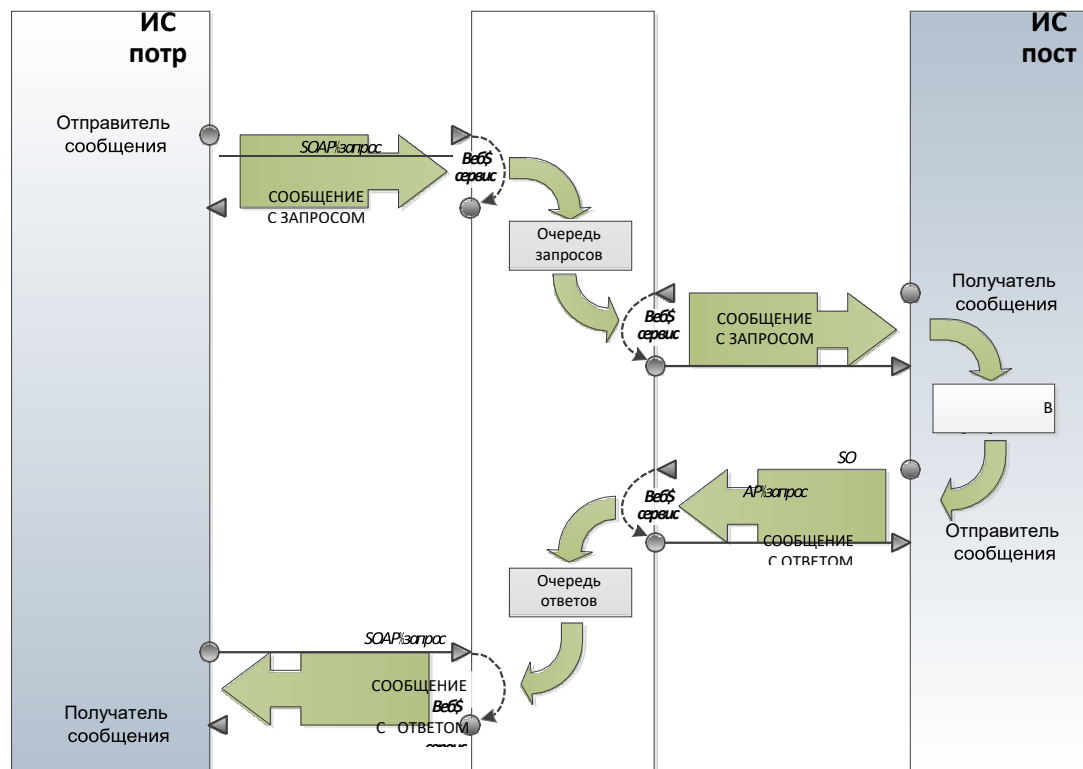


Рисунок 17 - Взаимодействие ИС потребителя и ИС поставщика через CMВ

Взаимодействие в CMВ осуществляется в асинхронном режиме, в стиле электронной почты. Каждая из операций передачи/получения сообщения (с запросом или ответом) реализуется путем вызова соответствующего метода единого электронного сервиса CMВ. Передача сообщений через CMВ реализована с использованием механизма очередей.

3.7 Функционал информационной системы «Единой межведомственной базы»

Для наглядного представления функционала информационно системы, приведем в пример несколько процессов, которые обрабатываются с помощью программы.

Ключ безопасности

Начнем непосредственно с введения ключа безопасности. После оформления заявки о покупке лицензии в личном кабинете появится ключ лицензии.

The screenshot displays a web interface for 'Операции с услугой' (Service Operations). It includes a header with 'ID услуги' (Service ID) set to 206 and a 'Desktop' button. The 'Статус' (Status) is 'Оплачено, ключ не сформирован' (Paid, key not formed). The 'Содержание' (Content) section lists: 'Базовая лицензия' (Basic license), 'Дополнительные рабочие места +2' (Additional workstations +2), 'Размещение базы на внешнем сервере' (Database placement on an external server), and 'Срок действия 1 месяц' (Valid for 1 month). Below this, 'Сроки: создание/завершение' (Deadlines: creation/completion) shows dates 2015-09-18 and 2015-10-18. A note states: '* Обратите внимание! Данный заказ еще не был активирован в приложении, поэтому срок завершения является лишь сроком завершения возможности активации' (Attention! This order has not been activated in the application, so the completion date is only the deadline for activation). At the bottom, the 'Ключ лицензии' (License key) is shown as MKETULQD0 followed by a blurred section and 0YBEL.

Операции с услугой	
ID услуги	206 Desktop
Статус	Оплачено, ключ не сформирован
Содержание	Базовая лицензия Дополнительные рабочие места +2 Размещение базы на внешнем сервере Срок действия 1 месяц
Сроки: создание/завершение	2015-09-18 2015-10-18
* Обратите внимание! Данный заказ еще не был активирован в приложении, поэтому срок завершения является лишь сроком завершения возможности активации	
Ключ лицензии	MKETULQD0 [blurred] 0YBEL

Рисунок 18 – Ключ активации

Далее необходимо ввести ключ в интерфейс программы. В целях обеспечения безопасного доступа к программе один ключ действителен для одного рабочего места. При подключении программы к другому компьютеру будет использоваться другой ключ, чтобы получить дополнительный ключ, необходимо обратиться в компанию разработчиков информационной системы.

На рисунке 18. Ввод ключа в интерфейс программы, наглядно продемонстрировано как именно выглядит данный процесс.

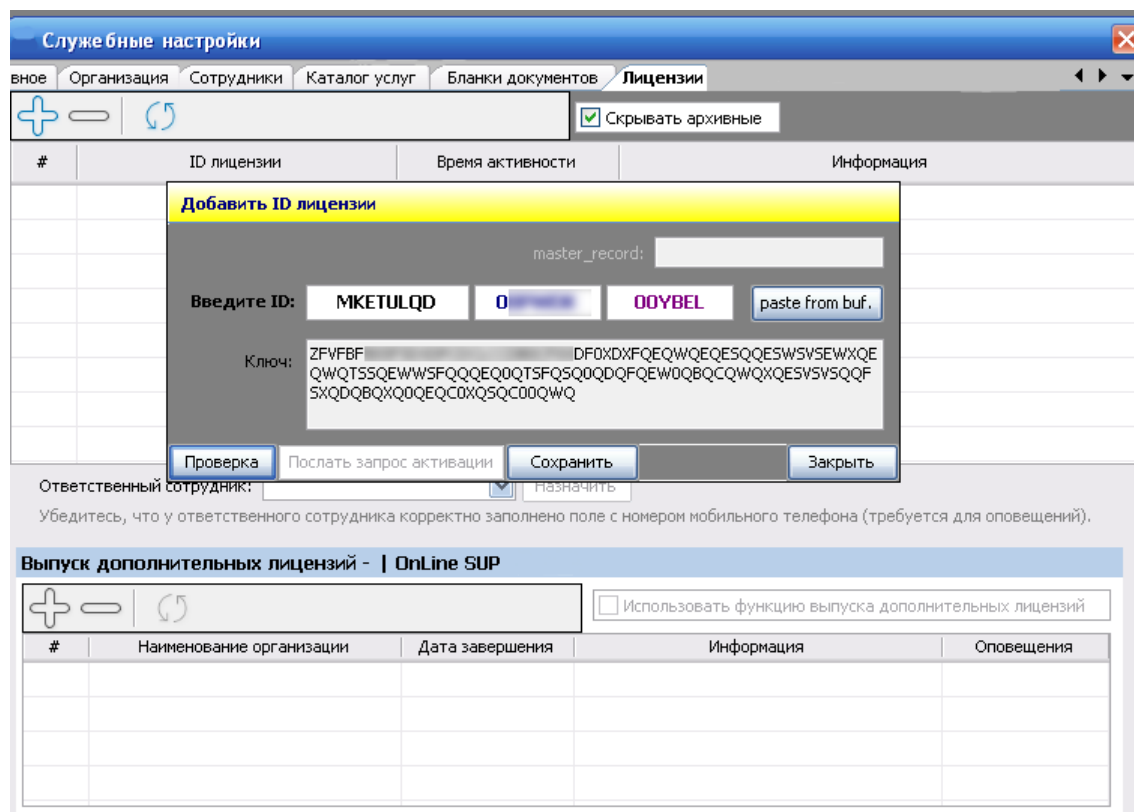


Рисунок 19 – Ввод ключа в интерфейс программы

После введения ключа необходимо сохранить ключ и далее уже можно продолжать работу в программе.

Подключение к базе данных

После активации программы важным этапом является подключение ее к базе данных MySQL. Единая межведомственная база предлагает два пути решения данной проблемы.

Первым является создание новой базы данных с помощью программы, которая создана самими разработчиками информационной системы, в таком случае вся база данных будет храниться на сервере непосредственно компании разработчиков. Второй вариант — это подключение собственной базы данных.

В нашем случае уже существует база данных, поэтому рациональным будет подключение уже готовой. Для того, чтобы подключить базу данных к программе необходимо при первой авторизации в программу зайти в Настройки, в которых развернется окно (Рисунок 20 Подключение к базе данных), где необходимо будет указать следующие данные:

- наименование базы: произвольное наименование;
- имя базы: наименование таблицы вашей базы данных на MySQL сервере;
- IP адрес: IP адрес удалённого или локального MySQL сервера;
- порт: порт адрес удалённого или локального MySQL сервера;
- fast: эта метка даст возможность программе более объёмно работать с данными при отсутствии проблем с интернетом можно ее включить.

Путь к временной папке - это тоже очень важный пункт. Если Вам требуется возможность правки бланков используя встроенный редактор, то обязательно укажите в этом поле путь к временной папке.

Наименование базы	Имя таблицы (базы)	IP адрес	Порт	Fast
База 1	#base0001			<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 20 – Подключение к базе данных

Прием заявки для стороннего органа

Именно данный процесс является основным в работе органа опеки и ускорение этого процесса даст наибольший результат в будущей работе организации.

Сейчас рассмотрим процесс приема заявки, стоит отметить, что в базе данных сохраняются данные работников при повторном обращении. Также упрощается работа за счет того, что в программе существуют уже готовые справочники где сохранены всевозможные бланки заявлений, благодаря чему сокращается время на оформление заявки в сторонний орган взаимодействия.

На рисунке 20 прием заявки, демонстрируется интерфейс ввода данных в систему. Так выглядит заполненная форма обращения.

The screenshot shows a web application interface for document management. The top navigation bar includes the text 'Администрация города / Документооборот государственного учреждения, редакция 2.1'. The main header area displays 'Исходящий документ (создание) *' with tabs for 'Основное', 'Процессы и задачи', 'Переписка', 'Форум', and 'Журнал передачи'. Below the header is a row of buttons: 'Записать и закрыть' (highlighted in yellow), 'Записать', 'Зарегистрировать', 'Отправить', 'Создать на основании', and 'Печать'. A secondary row of tabs includes 'Реквизиты', 'Файлы', 'Визы', 'Дополнительно', 'Связи', 'Категории', and 'Рабочая группа'. The 'Реквизиты' tab is active, showing a form with the following fields: 'Вид документа:' (set to 'Письмо'), 'Наименование документа:', 'Краткое содержание:', 'От кого:' (with sub-fields for 'Учреждение:' set to 'Администрация городского поселения', 'В ответ на:', 'Подготовил:' set to 'Великанова Л.А.', and 'Подразделение:' set to 'Отдел опеки и попечительства'), 'Подписал:', 'Кому:' (with 'Получатель:' set to 'УФМС России по Березовскому району'), 'Адресат:', 'Отправлен:' (with a date picker), 'Способ:', 'Рег. №:', 'от:', 'Срок ответа:' (set to '15.06.2017'), 'Гриф:' (set to 'Для служебного пользования'), 'Вопрос:', 'Состояние:' (set to 'Проект'), 'Ответственный:', 'Хранение:' (with 'Состав:' set to 'Листов 1, экземпляров 1'), 'Номенкл. дел:', 'В дело:', and 'Комментарий:'. A 'Добавить файл' button is located at the bottom right of the form.

Рисунок 21 – Прием заявки

После этого необходимо нажать «Отправить заявку» и заполненная форма появится бланк формы приема заявки, который продемонстрирован на рисунке 21 (Бланк формы приема заявки). Можно увидеть, что на бланке автоматически создается штрих-код, который сохраняет в себе все данные о заявке, в дальнейшем, чтобы вывести данные в программе необходимо просто пробить штрих-код и автоматически выведутся все данные.

УФМС по Березовскому району			
Регистрация			
Исходящий номер		<div>Письмо УФМС по Березовскому району</div> 	
Дата регистрации			
Вид документа			
Наименование			
Содержание			
Зарегистрировал			
В ответ на документ			
Кому			
Получатель	Адресат	Способ отправки	Отправлен
УФМС России по Березовскому району	Алехин С.В.	Email	Нет
От кого			
Подписал			
Подготовил			
Подготовил		Великанова Л.А.	
Хранение			
Состав		Листов 1, экземпляров 1	
Помещен в дело			
Прочие			
Гриф доступа		Для служебного пользования	
Учреждение		Администрация городского поселения	
Вопрос деятельности		Личные данные	
Состояние		Проект	

Рисунок 22 – Бланк формы приема в ремонт

Далее перейдем к основным показателям деятельности отдела.

3.8 Основные показатели деятельности отдела по опеке и попечительству и направления развития отдела

Основные показатели деятельности отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Основные показатели отдела опеки Березовского района за 2016 год

Наименование	Количество человек
Численность детей, оставшихся неустроенными к началу отчетного года	6
Численность детей, выявленных и учтенных за отчетный год	12
Численность детей, оставшихся неустроенными на конец отчетного года	3
Численность детей, состоявших на учете в региональном банке данных о детях, оставшихся без попечения	-
Общая численность детей, оставшихся без попечения родителей, учтенных на конец отчетного года в субъекте Российской Федерации	687
Численность детей, от которых матери отказались при рождении	6
Всего:	714

В данной таблице представлена информация в целом по Красноярскому краю, так и по Березовскому району.

Осуществляется постоянный контроль за условиями жизни и воспитания подопечных детей и детей, воспитывающихся в приемных семьях, за выполнением опекунами своих обязанностей, контролируется расходование денежных средств, выплачиваемых подопечным детям и приемным родителям, замещающим родителям оказывается помощь в решении вопросов обучения, содержания, трудоустройства, получении медицинского обслуживания, организации отдыха. Проводится работа по решению жилищных вопросов подопечных, определению социального статуса, оформлению социальных выплат.

В ходе плановых и внеплановых проверок (в соответствии с «Правилами осуществления органами опеки и попечительства проверки условий жизни несовершеннолетних подопечных, соблюдения опекунами или попечителями прав и законных интересов несовершеннолетних подопечных, обеспечения

сохранности их имущества, а также выполнение опекунами или попечителями требований к осуществлению своих прав и исполнению своих обязанностей»), утвержденными постановлением Правительства № 423 от 18 мая 2009г., проводятся обследования условий проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в замещающих семьях, в результате которых оформляются подробные акты обследования условий воспитания и проживания подопечных, где отражаются особенности психологической адаптации ребенка в семье, взаимоотношения с членами семьи, замещающими родителями, создание благоприятной обстановки в семье, способствующей полноценному развитию ребенка, а также контролируется соблюдение опекунами или попечителями прав и законных интересов несовершеннолетних подопечных, обеспечения сохранности их имущества, а также выполнение опекунами или попечителями требований к осуществлению своих прав и исполнению своих обязанностей.

Всего за первый квартал 2017 года осуществлено 294 проверки условий жизни подопечных, в 2016 – 203.

Специалистами отдела опеки и попечительства регулярно осуществляется работа по соблюдению порядка ведения личных дел несовершеннолетних подопечных в соответствии с правилами ведения личных дел детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденными постановлением Правительства № 423 от 18 мая 2009 г. Личные дела подопечных хранятся в отдельном шкафу, что обеспечивает конфиденциальность их хранения.

Работа по качественному отбору кандидатов в замещающие родители – это один из важных видов деятельности отдела опеки и попечительства.

Перед тем как дать заключение, специалисты помимо прочих, уделяют особое внимание таким вопросам как, истинная мотивация кандидата, его ожидания, серьезность намерений.

Кандидаты в опекуны (попечители), приемные родители, усыновители проходят обязательное обучение в школе замещающих родителей, в период с

01.01.2017 по 01.04.2017 года прошли обучение 4 кандидата, за 2016 год – 12 кандидатов.

Также в соответствии с правилами временной передачи детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19 мая 2009 года №432, отделом опеки и попечительства выдавались заключения о возможности временной передачи ребенка (детей) в семьи граждан, в 2014 году выдано 20 заключений, о возможности принять ребенка в приемную семью – 4 заключения, 290 заключений – опека на постоянной основе.

Одним из важнейших условий социальной защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей является защита их имущественных и жилищных прав. Отделом опеки и попечительства в 2016 году было подготовлено 174 распоряжений на совершение сделок с имуществом несовершеннолетних, в 2015 – 129.

Основные направления развития отдела:

- будет развита деятельность по занятости жилищными вопросами;
- отдел будет расширен;
- кадровый состав будет увеличен;
- будет сокращено количество невыполненных отчетов, актов обследования жилищно-бытовых условий и др.;
- сотрудники отдела будут проходить квалификационную переподготовку кадров и т.д.

На этом рассмотрение и анализ отдела по опеке и попечительству закончено.

3.9 Эффективность внедрения информационной системы

Главный экономический эффект от внедрения средств автоматизации заключается в улучшении экономических и хозяйственных показателей работы предприятия, в первую очередь за счет повышения оперативности управления и снижения трудозатрат на реализацию процесса управления, то есть сокращения расходов на управление.

Для большинства предприятий экономический эффект выступает в виде экономии трудовых и финансовых ресурсов, получаемой от:

- снижения трудоемкости расчетов;
- снижение трудозатрат на поиск и подготовку документов;
- экономии на расходных материалах (бумага, картриджи);
- сокращения служащих предприятия.

Снижение же трудозатрат на предприятии возможно за счет автоматизации работы с документами, снижения затрат на поиск информации. В первую очередь, рост производительности труда осуществляется за счет уменьшения непроизводительного времени на работе, которое можно определить, как время сотрудников, которое не создает новой стоимости для компании. Новая информационная система, упрощает процесс регистрации и оформления сделок, и тем самым избавляет продавца от рутинной работы по заполнению, проверке и отслеживанию исполнения заказа. Вмешательство менеджера отдела продаж требуется лишь в исключительных случаях. Время сотрудника отдела продаж освобождается для производительной работы в контакте с клиентом, со снижением документооборота, уменьшением непроизводительных телефонных переговоров с клиентом по поводу того, в каком состоянии находится заказ.

По результатам анализа работы сервисного центра можно определить экономическую эффективность затрат на внедрение ИС, которую можно выразить через срок окупаемости.

$$T = \frac{K_3}{\Pi_r} \quad (1)$$

где:

T - срок окупаемости затрат на ввод ИС, лет,

K_3 - затраты на ввод системы,

Π_r - годовая прибыль организации.

Годовая прибыль организации определяется:

$$\Pi_r = \mathcal{E}_r - K_3 \quad (2)$$

\mathcal{E}_r – годовой экономический эффект, который обеспечивают результаты работы организации за счет внедрения или доработки ИС.

Годовая экономия \mathcal{E}_r складывается из экономии эксплуатационных расходов и экономии в связи с повышением производительности труда пользователя. Таким образом, получаем:

$$\mathcal{E}_r = (P_1 - P_2) + \Delta P \quad (3)$$

где P_1 и P_2 - соответственно эксплуатационные расходы до и после внедрения разрабатываемой программы;

ΔP - экономия от повышения производительности труда дополнительных пользователей.

Дополнительные эксплуатационные расходы на работу внедряемой ИС не потребуются. Все затраты на покупку и внедрение включены в едино разовые затраты.

Если пользователь при экономии i -вида с применением программы экономит ΔT_i часов, то повышение производительности труда ΔP_i (в %) определяется по формуле:

$$\Delta P_i = \frac{\Delta T_i}{F_i - \Delta T_i} \cdot 100\%, \quad (4)$$

где F_i — время, которое планировалось пользователем для выполнения работы j -вида до внедрения программы (час.).

Экономия, связанная с повышением производительности труда пользователя P определим по формуле:

$$P = Z_{\pi} \cdot \sum \frac{\Delta P_i}{100} \quad (5)$$

где Z_{π} — среднегодовая заработная плата пользователя. [4]

Исходные данные для определения экономии представлены в таблице (Таблица 6 — Таблица работ пользователей).

Таблица 6 — Таблица работ пользователей

№ п/п	Вид работ	До автоматизации, F_i (мин)	Экономия времени, ΔT_i (мин)	Повышение производительности труда ΔP_i (%)
1.	Ввод информации	40	30	300,00
2.	Проведение расчетов	10	5	100,00
3.	Подготовка и печать отчетов	30	10	50,00
4.	Анализ и выборка данных	45	30	200,00
	Итого	-	-	650,00

При средней заработной плате на предприятии $Z_{\pi} = 30000$ руб., экономия от повышения производительности труда дополнительных пользователей составит:

$$\Delta P = Z_{\pi} \cdot \frac{\Delta P_i}{100} = 30000 \cdot \frac{650}{100} \approx 195000,00 \text{ руб.}$$

Годовой экономический эффект (считаем эксплуатационные расходы неизменными):

$$\mathcal{E}_r = (P_1 - P_2) + \Delta P = 195000,000 \text{ руб.}$$

Затраты на ввод системы, руб. (определяем как стоимость программного обеспечения увеличенного в три раза, так как программное обеспечение необходимо закупить на три сервисных центра. Стоимость покупки информационной системы взята из таблицы Таблица 2.5. Обзор информационных систем):

$$K_3 = 3 \cdot 26000 = 78\,000,00 \text{ руб.}$$

Годовая прибыль организации, руб.:

$$\Pi_r = \mathcal{E}_r - K_3 = 195000 - 78000 = 117000 \text{ руб.}$$

Срок окупаемости (лет):

$$T = \frac{K_3}{\Pi_r} = \frac{78000}{117000} \approx 0,67 \text{ лет} \approx 8,4 \text{ месяцев, то есть около 9 месяцев.}$$

По результатам экономической эффективности после внедрения можно сразу сказать, что это выгодно. Но окончательно об эффективности новой информационной системе можно будет судить спустя некоторое время, так как процесс внедрения и последующей работы в системы имеет долгосрочную перспективу. Покупка информационной системы окупится уже через 9 месяцев. В таблица 3.4 (Результаты внедрения Serv4) охарактеризованы главные изменения, после внедрения информационной системы в сервисный центр.

Таблица 7 – Результаты внедрения Serv4

Характеристика	До внедрения	После внедрения	Преимущество
Обработка заказов	Полная зависимость от точности выполнения исполнителем (Человеческий фактор)	Контроль выполнения операций системой	Достижение почти 100% точности выполнения заказов
Оптимизация работ	отсутствует	Оптимизация обработки заказов	Снижение трудозатрат
Документооборот	По операциям прихода, расхода, списания товара.	Автоматическое документирование всех работ и операций.	Прозрачность работы сервисного центра
Отчеты и анализ	При использовании учетной системы - обобщенные отчеты по приходу, расходу, списанию товара.	Детальные отчеты по операциям, товарным остаткам, клиентам. Анализ динамики работы	Прозрачность работы сервисного центра
Доступ через Интернет	Отсутствует	Возможность удаленно управлять операциями и получать отчеты в режиме "on-line"	Конкурентное преимущество
Кабинет для клиентов	Отсутствует	Возможность отслеживать статус через доступ в личный кабинет	Конкурентное преимущество

Вывод

При внедрении информационной системы в отдел опеки и попечительства, его срок окупаемости составит почти 9 месяцев, а годовой экономический эффект от внедрения системы составит 195 тыс. рублей, за счет экономии времени на обработку данных, а также ускорения введения документооборота организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При написании выпускной квалификационной работы об отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района были изучены:

- исполнительно-распорядительная деятельность отдела и администрации;
- структура администрации и отдела опеки, их задачи, цели и функции;
- основные бизнес процессы;
- документооборот отдела;
- информационные технологии и системы;
- методы и модели решения управленческих и экономических задач;
- положения, должностные инструкции, нормативная и техническая документация.

Отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних создается при управлении образования администрации Березовского района и является его структурным подразделением.

Весь документооборот отдела происходит с помощью отдела Канцелярии, где входящие и исходящие документы регистрируются и сортируются. Данная процедура занимает очень много времени и этапов подготовки. Рекомендуемое решение данной проблемы – это создание и внедрение единой межведомственной системы документооборота, которая позволит быстро и достоверно получать все необходимые документы в любой момент времени. Так же существенно повысит управление движением практически любых типов информации в организации и в отделах, в частности. Обеспечит прозрачность и управляемость процессами организации. Повысит эффективность и качество работы всей организации в целом, а также упростит обмен документами и информацией с другими организациями (за пределами администрации).

После анализа деятельности отдела и используемых информационных технологий были предложены рекомендации по внедрению эффективных информационных технологий и систем:

- увеличить штат сотрудников, т.к. специалисты не справляются с количеством обращений граждан, выполнением своих обязанностей, качеству предоставляемых услуг;
- повысить уровень информационной безопасности отдела по опеке и попечительству;
- разработать и внедрить базу данных «Опека», единую межведомственную программу «Единый межведомственный портал»;
- внедрить базы данных детских домов и других государственных учреждений (при наличии у них базы данных), например, базу данных «Ромашка», или внедрить программный модуль «ФЛАК 103-рик»;
- переобучить сотрудников пользованию программными средствами и информационными технологиями;
- заменить устаревшее оборудование на более новое;
- заменить или проверить состояние USB-портов, кабеля сети Интернет и локальной вычислительной сети.

При соблюдении данных рекомендаций уровень информатизации в отделе по опеке и попечительству значительно повысится, а также улучшится качество оказываемых услуг органами опеки.

А также выявлены направления развития отдела по опеке и попечительству администрации Березовского района.

При написании работы были получены навыки работы и оформления документации отдела и регистрация ее в системе Lotus, усвоены основные термины, используемые в отделе, закреплены навыки работы с офисными программами.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ [Электронный ресурс]: в ред. Указа (ред. от 04.11.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015) (29 декабря 1995 г.) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165345/
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 06.10.2003. N 131-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 19.06.2004 N 53-ФЗ) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_177259/
3. Об опеке и попечительстве [Электронный ресурс] : федеральный закон от 24.04.2008 №48-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2009 N 178-ФЗ, от 01.07.2011 N 169-ФЗ, от 02.07.2013 N 167-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_170504/
4. Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ (ред. от 14.10.2014) (24 июня 1999 г.) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_169796/
5. Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ (ред. от 02.12.2013) (24 июля 1998 г.) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155182/
6. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ

(ред. от 24.11.2014) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_171254/

7. О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей [Электронный ресурс]: федеральный закон от 16.04.2001 N 44-ФЗ (ред. от 02.07.2013) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165337/

8. О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей [Электронный ресурс]: федеральный закон от 21.12.1996 N 159-ФЗ (ред. от 31.12.2014) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173312/

9. О защите прав ребенка [Электронный ресурс] : федеральный закон от 02.11.2000 №12-961 в ред. от 26.06.2001 N 15-1386, от 26.06.2014 N 6-2521) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=58245>

10. Об организации работы по опеке и попечительству в Красноярском крае [Электронный ресурс]: федеральный закон от 22.10.1997 N15-590 (в ред. Законов Красноярского края от 31.10.2002 N 4-611, от 29.01.2009 N 8-2921, с изм., внесенными Решением Красноярского краевого суда от 23.12.2008) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=38206>

11. Об организации работы по патронатному воспитанию в красноярском крае [Электронный ресурс]: федеральный закон от 29.09.2005 N 16-3792 (в ред. от 01.12.2014 N 7-2873) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=72892>

12. О государственном суверенитете Российской Советской Федеративной Социалистической Республики [Электронный ресурс] : Декларация СНД РСФСР от 12.06.1990 N 22-1 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа:

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=39472>

13. Положение об администрации района в городе Красноярске [Электронный ресурс] : Приложение к Распоряжению Главы города от 26 февраля 2007 г. N 46-р (в ред. Распоряжений администрации от 14.08.2007 N 179-р, – от 02.04.2012 N 57-р) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа:

<http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=85109>

14. Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан [Электронный ресурс] Постановление Правительства РФ от 18 мая 2009 г. №423 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 26.07.2010 N 559,... от 02.07.2013 N 558) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158985/

15. О мерах по защите прав несовершеннолетних при совершении сделок с недвижимым имуществом [Электронный ресурс] Постановление администрации Березовского района от 18.06.2010 N 249 от (ред. от 25.09.2014) (вместе с «Положением о порядке выдачи предварительных разрешений на совершение сделок с недвижимым имуществом, на которое несовершеннолетние имеют право собственности либо пользования) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=52008>

16. Об утверждении порядка предоставления и определения размера материального обеспечения на ребенка, переданного в семью патронатного воспитателя [Электронный ресурс] Постановление администрации Березовского района от 9 сентября 2011 г. N 509-п <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=68586>

17. О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и осуществлении контроля за его формированием и использованием [Электронный ресурс] Постановление Правительства РФ от апреля 2002 г. N 217 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_166187/

18. О деятельности органов и организаций иностранных государств по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации и контроле за ее осуществлением [Электронный ресурс] Постановление Правительства РФ от 4 ноября 2006 г. N 654 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_172405/

19. Об утверждении правил передачи детей на усыновление (удочерение) и осуществления контроля за условиями их жизни и воспитания в семьях усыновителей на территории Российской Федерации и правил постановки на учет консульскими учреждениями Российской Федерации детей, являющимися гражданами Российской Федерации и усыновленных иностранными гражданами или лицами без гражданства [Электронный ресурс] Постановление Правительства РФ от 29 марта 2000 г. N 275 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158986/

20. Устав города Красноярска [Электронный ресурс] : от 24.12.1997. № В-62 (в редакции решений Красноярского городского Совета от 16.06.1998 № 13-102, от 02.06.1999 № 19-169, от 13.10.1999 № 20-204, от 18.12.2001 № 5-62, от 31.05.2005 № 6-106) // официальный сайт администрации – Режим доступа: http://protown.ru/russia/city/articles/articles_1125.html

21. Черников, Б. В. Информационные технологии управления [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям 080507 «Менеджмент организации» и 080504 «Государственное и муниципальное управление» : рекомендовано УМО в

области экономики, менеджмента, логистики и бизнес-информатики / Б. В. Черников. – Москва: Форум : ИНФРА-М, 2014. – 368 с

22. Трофимов, В. В. Информационные технологии в экономике и управлении [Текст]: учебник для студентов вузов по экономическим специальностям / Санкт-Петербургский университет экономики и финансов [ФИНЭК]; под ред. В. В. Трофимов. – М.: Юрайт, 2011. – 478 с.

23. Постовой, Н. В. Исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления Муниципальное право России: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. /Н.В. Постовой, В.В. Таболин, Н.Н. Черногор; под ред. Н.В. Постового. – М. : ИД «Юриспруденция», 2011. – 400 с.

24. Муромцев, В. В. Проектирование информационных систем [Текст]: Учебное пособие для студентов вузов заочной формы обучения по спец. 010502 «Прикладная информатика в экономике». – Белгород: БелГУ, 2007.–160 с

25. Газета Компьютер Информ [Электронный ресурс] : ИКТ Санкт-Петербурга и Ленобласти Тираж 10 000. // Сайт «КИ» – Режим доступа: – <http://www.ci.ru>

26. Введение в методы и средства формального моделирования бизнеса [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие [для студентов напр. 230700.68 «Прикладная информатика» программы подг. 230700.68.00.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов»] / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики ; сост. О. В. Богданова. - Красноярск : СФУ, 2013. - 44 с.

27. Администрация города Красноярска [Электронный ресурс]: официальный сайт администрации г. Красноярск – Режим доступа: <http://www.admkrsk.ru/administration/Pages/default.aspx>

28. Делопроизводство и Документооборот [Электронный ресурс]: Единая информационная система управления предприятием – Олимп – Режим доступа: <http://olimp.udm.ru/index.php/produkty-i-resheniya/produkty/clericalwork>

29. Методологии моделирования бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Экономическая библиотека. – Режим доступа: <http://econom-lib.ru/3-40.php>
30. Стандарты и методологии моделирования бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Информационно-издательский центр «CONNECT!». – Режим доступа: <http://www.connect.ru/article.asp?id=5710>
31. Lotus, Lotus Notes, Lotus Domino – документооборот, электронный документооборот, системы документооборота [Электронный ресурс] // Информационно-издательский центр «CONNECT!». – Режим доступа: <http://www.lotusnotes.ru/>
32. Информационные системы/Голицына О.Л., Максимов Н.В.-М.: ММИЭИФП, 2004.- 329 с.
33. В.К. Душин Теоретические основы информационных процессов и систем Издательство: Дашков и Ко , 2002 г. - 250 с.
34. Н.Н. Карабутов Информационные технологии в экономике Издательство: Экономика; 2003 г. – 208 с.
35. С.М. Патрушина Информационные системы в экономике. Издательство: Бизнес , 2004 г. – 352 с.
36. Балдин, К.В. Информационные системы в экономике: Учебное пособие / К.В. Балдин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 218 с.
37. Норенков, И.П. Автоматизированные информационные системы: Учебное пособие / И.П. Норенков. - М.: МГТУ им. Баумана, 2011. - 342 с.
38. А.П. Прокушева, Т.Ф. Липатникова, Н.А. Колесникова Информационные технологии в коммерческой деятельности Издательство: Маркетинг, 2001 г. – 192 с.
39. С.В. Маклаков Моделирование бизнес-процессов Издательство: Диалог – МИФИ, 2003 г. – 240 с.
40. А.С. Гринберг, В.М. Шестаков Информационные технологии моделирования процессов управления экономикой Издательство: Юнити-Дана; 2003 г. – 400 с.

41. Скрипкин К.Г. Экономическая эффективность информационных систем Издательство: ДМК Пресс; 2002 г. – 256 с.
42. В.Б. Уткин, К.В. Балдин Информационные системы в экономике Издательство: Финансы и статистика, 2004 г. – 288 с.
43. «Проблемы внедрения корпоративных информационных систем»
Л.И. Бушуева [Электронный ресурс] Режим доступа -
<http://koet.syktsu.ru/vestnik/2005/2005-3/10.htm>

ПРИЛОЖЕНИЕ А **СТРУКТУРНАЯ СХЕМА АДМИНИСТРАЦИИ БЕРЕЗОВСКОГО**



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

**ДОКУМЕНТООБОРОТ ОТДЕЛА ПО ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ
В ОТНОШЕНИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ АДМИНИСТРАЦИИ
БЕРЕЗОВСКОГО РАЙОНА**

Таблица Б.1 – Документооборот отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
1	Распоряжение «О разрешении снятия денежных средств со счета несовершеннолетнего»	Разрешение либо опекуну, либо законному представителю снимать денежные средства со счета, открытого на имя несовершеннолетнего опекаемого ребенка	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну (попечителю), законному представителю, организации	По запросу: опекуна (попечителя), законного представителя, организации соответственно	Пакет документов, как на ребенка, так и на заявителя; расчетный счет; заявление или обращение
2	Заявление о снятии денежных средств со счета, открытого на имя несовершеннолетнего	Основание на рассмотрение и выдачу распоряжения о снятии денежных средств со счета, открытого на имя несовершеннолетнего	От опекуна, (законного представителя, несовершеннолетнего (при достижении возраста – 10 лет))	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	При наличии основания для снятия денежных средств	Документы, удостоверяющие личность, как опекуна (попечителя, законного представителя), так и несовершеннолетнего; финансово-лицевой счет; сберегательная книжка; заявление о снятии денежных средств со счета, открытого на имя несовершеннолетнего
3	Заявление о выдаче заключения быть кандидатом в опекуны-усыновители	Рассмотрение кандидата в опекуны (попечители)	От физического лица	Отделу по опеке и попечительству	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность

4	Распоряжение «Об установлении опеки (попечительства) в отношении несовершеннолетнего»	Разрешение физическому лицу или законному представителю быть опекуном (попечителем) несовершеннолетнего	От отдела по опеке и попечительству	Кандидату в опекуны (попечители)	По запросу физического лица, законного представителя	Пакет документов кандидата в опекуны (попечители); пакет документов несовершеннолетнего; заключение о передаче под опеку (предварительную опеку) или попечительство
---	---	---	-------------------------------------	----------------------------------	--	---

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
5	Заявление о выдаче заключения о передаче под опеку (попечительство) несовершеннолетнего;	Рассмотрение кандидата в опекуны (попечители)	От физического лица, законного представителя	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность
6	Заявление о выдаче заключения о возможности быть приемным родителем несовершеннолетнего	Рассмотрение кандидата в приемные родители				
7	Заявление о выдаче заключения о передаче под предварительную опеку (попечительство) несовершеннолетнего	Рассмотрение дела по передаче несовершеннолетнего под опеку				
8	Акт обследования жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны (попечители)	Обследование жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны (попечители)	От отдела по опеке и попечительству в отношении	Кандидату в опекуны (попечители)	В теч. 3х дней со дня обращения гражданина	Заявление о выдаче заключения (см. пункт с 3,5,6,7 данной таблицы); пакет документов кандидата в опекуны (попечители)

			несовершеннолетних			
9	Распоряжение «О назначении опекуна (попечителя) несовершеннолетнему»	Разрешение органам опеки и попечительства назначить опекуна (попечителя) несовершеннолетнему	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Кандидату в опекуны (попечители)	По запросу физического лица, законного представителя	Пакет документов кандидата в опекуны (попечители); пакет документов несовершеннолетнего

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
10	Заключение о возможности быть опекуном (попечителем) несовершеннолетнего	Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Кандидату в опекуны	В теч. 3х дней после подачи заявления о возможности быть приемным родителем несовершеннолетнего	Акт обследования жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны (попечители); заявление кандидата (см. пункты с 3-7 данной таблицы); пакет документов кандидата в опекуны (попечители)
11	Заключение о возможности быть приемным родителем несовершеннолетнего	Разрешение гражданину быть приемным родителем несовершеннолетнего		Кандидату в приемные родители		
12	Заключение о передаче под опеку (предварительную опеку) или попечительства о несовершеннолетнего	Разрешение передать несовершеннолетнего под опеку (предварительную опеку) или попечительство		Кандидату в опекуны		
13	Распоряжение «О снижении брачного возраста несовершеннолетнего»	Разрешение несовершеннолетнему вступить в брак ранее 18 лет	От отдела по опеке и попечительству в отношении	Несовершеннолетнему	После рассмотрения заявления несовершеннолетнего о	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего; согласие родителей (жениха и невесты); справка о беременности или

			нии несовер шеннол етних		снижен ии брачног о возраст а	документ, на основании которого будет выдано распоряжение; заявление о снижении брачного возраста несовершеннолетнего
1 4 .	Заявление о снижении брачного возраста несовершенно летнего	Основание на выдачу разрешения «О снижении брачного возраста несовершенно летнего»	Несовер шеннол етнего	Отделу по опеке и попечи тельств у в отноше нии несове ршенн олетни х	В приемн ые дни	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
1 5 .	Распоряжение «О смене фамилии и имени несовершенно летнего»	Разрешение сменить фамилию и имя несовершеннол етнего	От отдела по опеке и попечит ельству в отношен ии несовер шенноле тних	Опекун у (попечи телю), законно му предста вителю несовер шеннол етнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявлени я о смене фамилии и имени несовер шенноле тнего	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя, законного представителя) и ребенка; письменное согласие ребенка (с 10 лет); Заявление о смене фамилии и имени несовершеннолетнего
1 6 .	Заявление о смене фамилии и имени несовершенно летнего	Основание для рассмотрения случая о смене фамилии и имени несовершеннол етнего	От опекуна (попечит еля, законног о представ ителя) несовер шенноле тнего	Отделу по опеке и попечит ельству в отноше нии несовер шеннол етних	В приемны е дни	Документ, удостоверяющий личность опекуна (попечителя, законного представителя) и несовершеннолетнего, согласие несовершеннолетнего (с 10 лет)
1 7 .	Распоряжение «О разрешение	Разрешает совершать куплю-	От отдела по опеке	Опекун у (попечи	В теч. 3х дней со дня	Документы, удостоверяющие личность опекуна

	сделки с недвижимым имуществом несовершеннолетнего»	продажу жилого помещения, принадлежащего несовершеннолетнему на праве собственности	и попечительству в отношении несовершеннолетних	телю), законному представителю несовершеннолетнего	подачи заявления о даче распоряжения на разрешение сделки с недвижимым имуществом несовершеннолетнего	(попечителя, законного представителя) и ребенка; документы о праве собственности ребенка; предварительный договор купли-продажи недвижимости, полный пакет документов на покупаемое и продаваемое жилье; заявление о выдаче разрешения на совершение купли-продажи жилого помещения
18.	Заявление о выдаче разрешения на совершение купли-продажи жилого помещения несовершеннолетнего	Основание для выдачи распоряжения «О разрешении сделки с недвижимым имуществом несовершеннолетнего»	От опекуна (попечителя), законного представителя несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя), законного представителя

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
19.	Распоряжение «О выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего»	Разрешение выплаты денежных средств на содержание несовершеннолетнего опекаемого	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну, попечителю	В теч. 3х дней со дня подачи заявления о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя); выписка из финансово-лицевого счета; заявление о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего
20.	Заявление о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего	Основание для выдачи распоряжения о выплате денежных средств на содержание	От опекуна (попечителя)	Отделу по опеке и попечительству в отношении	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя)

		несовершеннолетнего		нии несовершеннолетних		
21.	Разрешение «Об уходе за престарелым родственником»	Разрешение несовершеннолетнему ухаживать за престарелым родственником	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Несовершеннолетнему	В теч. 3х дней со дня подачи заявления об уходе за престарелыми	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего сведения о престарелом гражданине; заявление о выдаче разрешения об уходе за престарелым родственником несовершеннолетнего
22.	Заявление о выдаче разрешения об уходе за престарелым родственником несовершеннолетнего	Основание дачи разрешения об уходе за престарелым родственником	От несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего и его родственников; сведения о престарелом гражданине

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
23.	Разрешение на возврат ребенка в семью	Разрешение на возврат ребенка в семью	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну (попечителю), законному представителю несовершеннолетнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявления о возврате ребенка в семью	Заявление о возврате ребенка в семью; пакет документов на опекуна (попечителя), законного представителя несовершеннолетнего; письменное согласие несовершеннолетнего (с 10 лет);
24.	Заявление о возврате ребенка в семью	Основание для выдачи разрешения на возврат ребенка в семью	От опекуна (попечителя), законного представителя	Отделу по опеке и попечительству в отношении	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего и его опекуна (попечителя, законного представителя), пакет документов на опекуна

			несовершеннолетнего	несовершеннолетних		
25.	Разрешение на посещение ребенка	Разрешение на посещение ребенка	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Законному представителю несовершеннолетнего, родственнику несовершеннолетнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявления на выдачу разрешения на посещение ребенка	Документы, удостоверяющие личность законного представителя, родственника; медицина на родственника, заявление на выдачу разрешения на посещение ребенка
26.	Заявление на выдачу разрешения на посещение ребенка	Основание для выдачи разрешения на посещение ребенка	От законного представителя, родственника несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность законного представителя, родственника; медицина на родственника

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
27.	Распоряжение о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ	Разрешение на выезд за границу несовершеннолетнего	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Гос. учреждение, в котором находится несовершеннолетних	По запросу гос. учреждения	Полный комплект документов на детей, пакет документов на сопровождающего: договор с тур. фирмой; приказ на сопровождающего; заявление на выдачу распоряжения о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ
28.	Заявление на выдачу распоряжения о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ	Основание для выдачи распоряжения о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ	От гос. учреждение, в котором находятся несовершенно	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершенно	В период планирования поездки за границу РФ	Информация о детях; тур. фирме; сопровождающем

			шеннолетние	шеннолетних		
29.	Заявление по вопросу места жительства несовершеннолетнего	Определить место жительства несовершеннолетнего	От физического лица	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность физического лица; пакет документов на ребенка; документы на жил. площадь; акт обследования жилищно-бытовых условий
30.	Заявление об определении места и времени встречи с ребенком	Определение места и времени встречи с ребенком	От физического лица	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность физического лица; пакет документов на ребенка; режим дня ребенка, график посещений
31.	Судебная повестка на участие в судебном процессе	Уведомление о явке в суд	От суда	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В будние дни	Информация о несовершеннолетнем и делу, в котором он принимает участие; информация об опекуне, законном представителе несовершеннолетнего

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
32.	Путевка о направлении несовершеннолетнего в гос. учреждение	Подтверждение о направлении несовершеннолетнего в гос. учреждение	Министерство здравоохранения, министерство социальной политики	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Когда ребенка переводят в гос. учреждение для детей-сирот	Ходатайство о выдаче путевки на несовершеннолетнего в гос. учреждение; личное дело несовершеннолетнего
33.	Ходатайство о выдаче путевки на	Позволяет поместить несовершеннолетнего	От отдела по	В министерство	По запросу	Пакет документов на ребенка, подтверждающий, что он

	несовершенно летнего в гос. учреждение	етного в гос. учреждение	опеке и попечит ельству	образова ния	о выдаче путевки	остался без попечения родителей
3 4 .	Сопроводител ьное письмо к пакету документов	Описывает предоставленн ые документы	От отдела по опеке и попечит ельству	В любую др. опеку, по месту жильс тва физ.лица	По запросу докумен тов	Пакет документов, передаваемый в любую другу опеку
3 5 .	Ходатайство о невозможност и присутствия третьего лица	Об отказе присутствия в суде	От отдела по опеке и попечит ельству	В суд	Сразу после запроса суда о явке на судебное заседани е	Запрос суда на присутствие во время судебного процесса
3 6 .	Исковое заявление в суд об ограничении в родительских правах	Основание для судебного процесса	От отдела по опеке и попечит ельству	В суд	По требован ию	Пакет документов на несовершеннолетнего, его родителей (документы, на основании чего родителей ограничат в родительских правах)
3 7 .	Исковое заявление о лишении родительских прав					Пакет документов на несовершеннолетнего, документы, на основании чего родителей лишат родительских прав

Продолжение приложения Б

№ п / п	Наименовани е документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
3 8.	Исковое заявление в суд о признании несовершенно летнего без попечения родителей	Основание для судебного процесса	От отдела по опеке и попечит ельству	В суд	По требован ию	Пакет документов на несовершеннолетнего, медицинское заключение
3 9.	Исполнитель ный лист о выплате алиментов	Подтверждение о взыскании алиментов	От отдела по опеке и попечит ельству	В отдел судебны х приставо в	По требован ию	Информация об исполнительном листе, о лишении родительских прав

4 0.	Исполнительный лист о лишении родительских прав	Подтверждение о лишении родительских прав	От суда	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних		Решение суда о лишении родительских прав
4 1.	Исполнительный лист о передаче несовершеннолетнего в гос. учреждение для детей-сирот	Подтверждение о передаче несовершеннолетнего в гос. учреждение для детей-сирот	От суда	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	По требованию	Решение суда о передаче несовершеннолетнего в гос. учреждение для детей-сирот
4 2.	Акты с информацией о детях, находящихся в трудной жизненной ситуации	Отслеживание детей в трудной жизненной ситуации	От полиции	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	По требованию	Документы на детей, их родителей, акты
4 3.	Анкета ребенка	Ставит на учет несовершеннолетнего в региональный банк данных	От отдела по опеке и попечительству	В региональный банк данных	По запросу регионального банка данных	Свидетельство о местонахождении ребенка

Окончание приложения Б

№ п / п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
4 4.	Ежемесячный мониторинг	Отчет за месяц о проделанной работе в отделе	От отдела по опеке и попечительству	В министерство образования	Ежемесячно	Анализ всей деятельности за месяц
4 5.	Заявление о невозможности принять несовершеннолетнего	Подтверждение отказа от несовершеннолетнего	От родственников несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству	При оформлении опеки на	Документы, удостоверяющие личность родственников

	олетнего на воспитание в семью		шеннол етнего	ельству в отношен ии несовер шенноле тних	несовер шенноле тнего При невыпол нении условий распоря жения	
4 6.	Исковое заявление в суд о невыполнении и физическим лицом условий распоряжения	Рассмотрение заявления органа опеки о невыполнении физическим лицом условий распоряжения	От отдела по опеке и попечит ельству	В суд		Распоряжение (условия которого не выполнены); пакет документов на родителей и несовершеннолетнего

ПРИЛОЖЕНИЕ В
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

ФОРМА В.1 – ХОДАТАЙСТВО О НЕВОЗМОЖНОСТИ
ПРИСУТСТВИЯ ТРЕТЬЕГО ЛИЦА

Судье Березовского
Района:

Е.Н. Ивановой

ул. Центральная, д. 21б,
п. Березовка, 662625

Ходатайство

о невозможности присутствия третьего лица

В суде Березовского района рассматривается гражданское дело по иску администрации Березовского района к _____ об отмене усыновления.

Суд привлек представителя отдела опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района к участию в рассмотрении данного дела.

Просим провести рассмотрение гражданского дела в отсутствие специалиста отдела опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних администрации Березовского района в _____ и вынести решение в соответствии с законодательством.

Заместитель руководителя

А.В.Никонов

ФОРМА В.2 – ЗАКЛЮЧЕНИЕ О ВОЗМОЖНОСТИ ГРАЖДАНИНА БЫТЬ УСЫНОВИТЕЛЕМ, ОПЕКУНОМ (ПОПЕЧИТЕЛЕМ)

Приложение N 13
к Порядку формирования, ведения
и использования государственного
банка данных о детях, оставшихся
без попечения родителей

Форма

Бланк органа опеки
и попечительства

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

органа опеки и попечительства, выданное по месту жительства
гражданина <1>, о возможности гражданина быть усыновителем
или опекуном (попечителем) <2>

Ф.И.О. (полностью, отчество - при наличии) одного супруга _____

Дата рождения: _____, зарегистрированный по адресу: _____
(с указанием

почтового индекса)

Ф.И.О. (полностью, отчество - при наличии) второго супруга (при наличии
либо в случае обращения обоих супругов) _____

Дата рождения: _____, зарегистрированный по адресу: _____
(с указанием

почтового индекса)

Проживающий(щие) по адресу _____
(с указанием почтового

индекса)

Характеристика семьи (состав, длительность брака (при наличии
повторного брака указать наличие детей от предыдущего брака), опыт общения
с детьми, взаимоотношения между членами семьи, наличие близких
родственников и их отношение к приему ребенка в семью, характерологические
особенности кандидата в усыновители, опекуны (попечители), приемные
родители, патронатные воспитатели); при усыновлении (удочерении) ребенка
одним из супругов указать наличие согласия второго супруга на усыновление
(удочерение), при установлении опеки (попечительства) - согласие всех
совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего
возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать
опекуном (попечителем), на прием ребенка (детей) в семью).

Образование и профессиональная деятельность _____

Характеристика состояния здоровья (общее состояние здоровья, отсутствие
заболеваний, препятствующих усыновлению (удочерению)) _____

Материальное положение (имущество, размер заработной платы, иные виды
доходов, соотношение размера дохода с прожиточным минимумом, установленным
в регионе) _____

Мотивы для приема ребенка (детей) на воспитание в семью _____

Пожелания граждан по кандидатуре ребенка (детей) (количество детей,
пол, возраст, особенности характера, внешности, согласие/несогласие

гражданина принять в семью ребенка, имеющего отклонения в развитии; в случае согласия гражданина принять в семью такого ребенка необходимо указать наличие у гражданина условий для воспитания такого ребенка, а также дать оценку соответствия пожеланий гражданина относительно количества и возраста детей, которых он хочет принять в семью, его возможностям: _____

Заключение о возможности/невозможности граждан(ина)

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (-лей))
быть кандидатами(ом) в усыновители или опекуны (попечители) <3>:

(в том числе: если количество детей, которых гражданин
желает принять в семью, больше, чем позволяют его социально-бытовые
условия, указывается количество детей, которых гражданин имеет возможность
принять в семью, а также указывается рекомендуемый органом опеки
и попечительства возраст ребенка (детей), который может быть передан
на воспитание в данную семью)

должность

подпись

фамилия, имя, отчество (при наличии)

М.П.

<1> Гражданам, состоящим в зарегистрированном браке, оформляется одно заключение.

<2> Указывается в зависимости от выбранной формы семейного устройства. Если заключение оформлено на нескольких листах, листы должны быть пронумерованы, прошиты и скреплены печатью органа, выдавшего заключение.

<3> Указывается в зависимости от выбранной формы семейного устройства.

ФОРМА В.3 – ЗАЯВЛЕНИЕ В ОПЕКУНЫ (ПОПЕЧИТЕЛИ)

Руководителю администрации
Березовского района в п.Березовка

от _____,
проживающего (ей) по адресу:

Дата, место рождения: _____

Данные паспорта:
серия _____ номер _____
кем выдан _____

когда выдан _____
Контактный телефон: _____

З А Я В Л Е Н И Е

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Гражданство _____ Документ, удостоверяющий личность: _____

(когда и кем выдан)

Место жительства _____
(адрес места жительства, подтвержденный регистрацией)

Место пребывания _____
(адрес места фактического проживания)

- ☐ прошу выдать мне заключение о возможности быть опекуном (попечителем)
- ☐ прошу выдать мне заключение о возможности быть приемным Родителем
- ☐ прошу передать мне под опеку (попечительство) _____

фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка (детей), число, месяц, год рождения

☐ прошу передать мне под опеку (попечительство) на возмездной основе

фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка (детей), число, месяц, год рождения

Материальные возможности, жилищные условия, состояние здоровья и характер работы позволяют мне взять ребенка (детей) под опеку (попечительство) либо принять в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах.

Дополнительно могу сообщить о себе следующее _____
(указывается наличие у гражданина

необходимых знаний и навыков в воспитании детей, в том числе информация о наличии документов

об образовании, о профессиональной деятельности, о прохождении программ подготовки кандидатов

и опекуны или попечители и т.д.)

С медицинским заключением состояния здоровья несовершеннолетнего ознакомлен_.

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

даю согласие на обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении и в предоставленных мною документах.

(подпись, дата)

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

ИНТЕРФЕЙСЫ ПРОГРАММ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ОТДЕЛЕ ПО ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ АДМИНИСТРАЦИИ БЕРЕЗОВСКОГО РАЙОНА

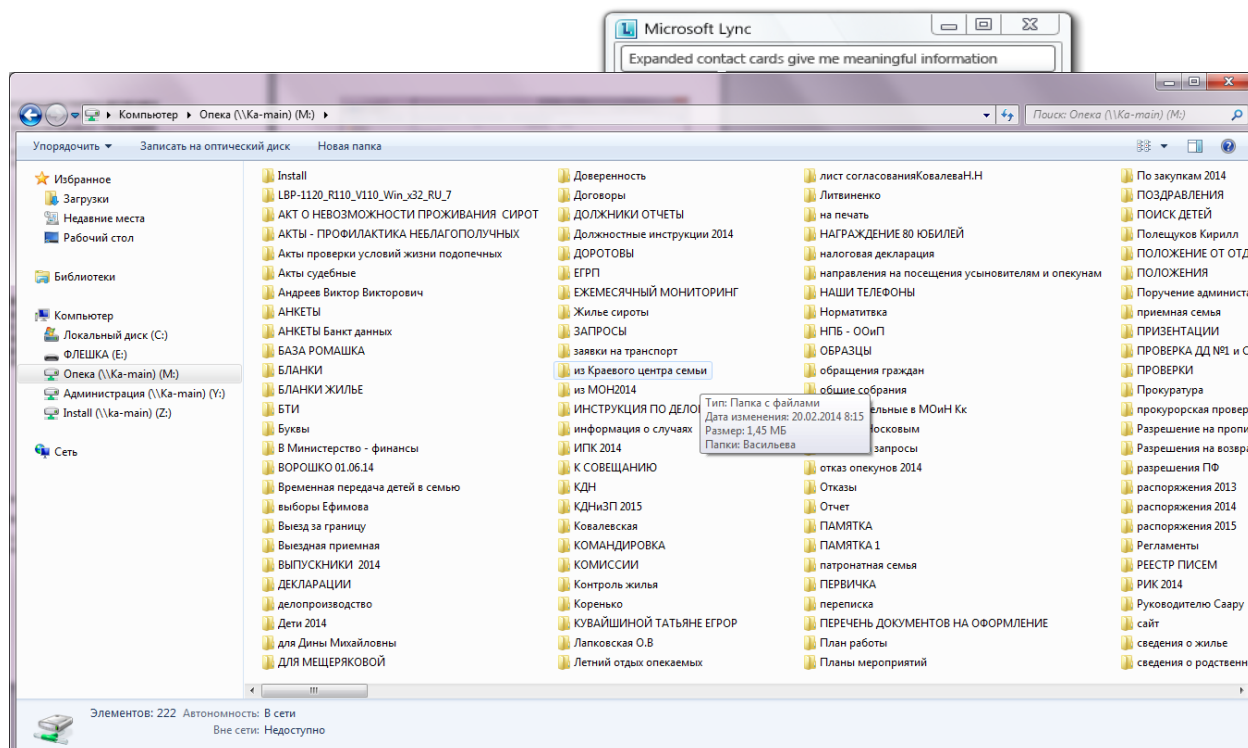


Рисунок Г.1 – Интерфейс Microsoft Lync

Рисунок Г.2 – Расположение и содержание папки «Опека», используемой
Березовской опекой

Окончание приложения Г

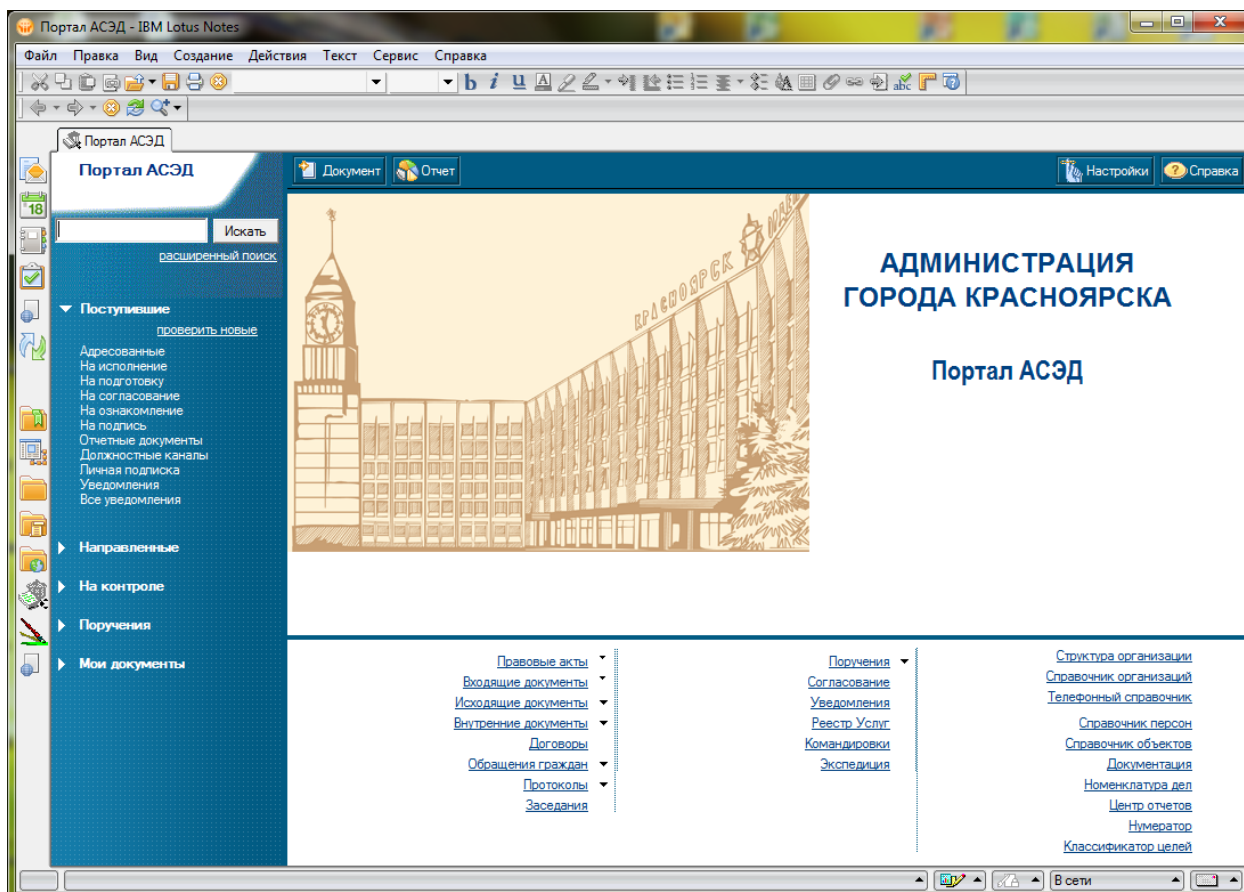


Рисунок Г.3 – Интерфейс ПО IBM Lotus Notes

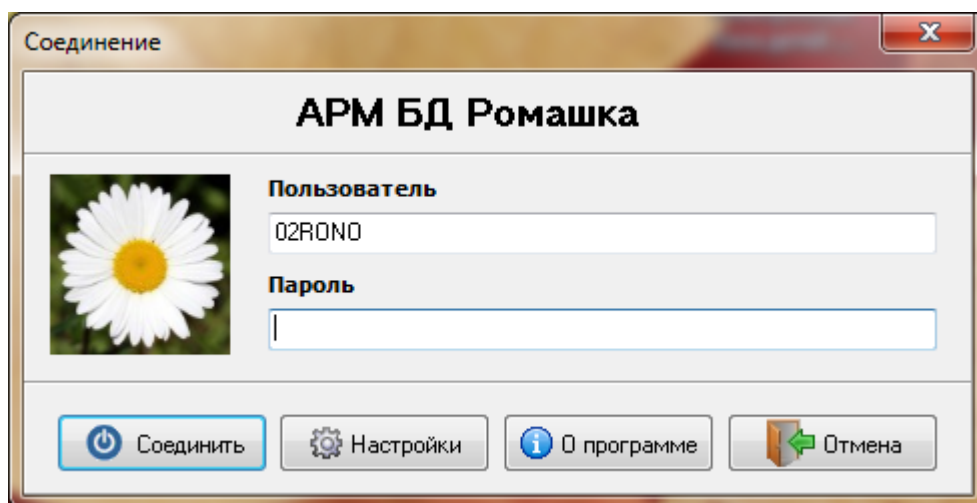


Рисунок Г.4 – БД «Ромашка»